



**UNIVERSITÀ
DI TRENTO**

Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale

MASTER di II LIVELLO in PREVISIONE SOCIALE

**Venezia 2042: i Musei Civici accessibili ed inclusivi
per persone con il disturbo dello spettro autistico**

Relatore

prof.ssa Francesca Odella

Candidato

Vania Vanzella

IX EDIZIONE
Anno Accademico 2022 – 2023

*“La vita è come una scatola di cioccolatini:
non sai mai quello che ti capita.”*

Forrest Gump, 1994

Ringraziamenti

Ringrazio, in ordine alfabetico:

Jennifer Andreato, Ester Baruffaldi, Mauro Bon, Margherita Brunetto, Gloria Cappello Trolese, Annalisa Cicerchia, Stefania Danzi, Cristina Gazzola, Paola Mar, Marilena Marson, Paola Matussi, Ilaria Simeoni, Stefania Vannini, Eleni Vassilika, Massimiliano Zane, Davide Zanichelli.

INDICE

1. Introduzione	9
2. Disabilità e Autismo	11
2.1. Disabilità, classificazione e dati	11
2.2. Autismo	16
3. Museo	20
3.1. Definizione	20
3.2. Accessibili e inclusivi	22
3.3. Welfare culturale	25
3.4. I Musei Civici di Venezia	27
4. Interviste strategiche – Metodo	32
5. Futures Triangle	37
5.1. Weight of the Past	37
5.2. Push of the Present	45
5.3. Pull of the Future	51
6. Futures Cone	59
6.1. Futuro Preferibile	61
6.2. Futuro Non Preferibile	66
6.3. Futuro Plausibile	68
7. Conclusioni	73
8. Bibliografia e Sitografia	75
9. Appendice 1	84
10. Appendice 2	89

1 INTRODUZIONE

Il presente studio vuole esplorare come i Musei Civici di Venezia¹ saranno accessibili e inclusivi per le persone con il disturbo dello spettro autistico nel 2042. Grazie all'utilizzo di diversi strumenti e metodi di futuro, è stato possibile creare tre visioni strategiche a medio-lungo periodo: Futuro Preferibile, Non Preferibile e Plausibile.

L'ipotesi iniziale del progetto di tesi voleva individuare quali azioni avrebbero dovuto intraprendere tutti i musei di Venezia per permettere la visita alle persone con disabilità fisica, mentale, intellettuale e sensoriale. Dopo aver approfondito le mie conoscenze sui temi, ho realizzato quanto l'argomento fosse vasto, complicato e in continua ridefinizione. Sarebbe stato molto ambizioso voler esaminare gli oltre 40 musei di Venezia città e analizzarli includendo tutte le casistiche degne di essere ammesse sotto il cappello di "diversità"² e disabilità.

Ho quindi ristretto il campo di studio, giungendo alla conclusione di volermi concentrare sul disturbo dello spettro autistico e di circoscrivere l'analisi agli 11 Musei Civici di Venezia.

Ho scelto l'ambito tematico del disturbo dello spettro autistico perché:

- a. l'attenzione progettuale nei musei posta finora sul disturbo dello spettro autistico, un disturbo del neuro-sviluppo che si manifesta in età evolutiva, è minore rispetto a quella rivolta alle disabilità intellettive degenerative che interessano gli anziani (fin dal 2018 i Musei Civici, ad esempio, propongono ciclicamente visite ed incontri per malati di Alzheimer);
- b. sono disturbi che si manifestano fin dall'infanzia e che condizionano coloro che saranno il nostro futuro. Il Ministero della Salute³ stima che 1 bambino su 77⁴, età 7-9 anni, presenti il disturbo dello spettro autistico⁵;
- c. nessuna persona con il disturbo dello spettro autistico è uguale ad un'altra. Spesso il disturbo è presente assieme ad altre co-morbilità, che rendono la condizione della persona

¹ D'ora in poi "Fondazione Musei Civici di Venezia" sarà abbreviato in "Musei Civici", abbreviazione già utilizzata nel titolo della tesi.

² ISTAT, *Includiamoci nella Istatbilità*, 2020. <https://www.istat.it/it/archivio/251393>

³ Sito web del Ministero della Salute alla sezione Salute Mentale, Autismo. (05.05.2023). <https://www.salute.gov.it/portale/saluteMentale/dettaglioContenutiSaluteMentale.jsp?lingua=italiano&id=5613&area=salute%20mentale&menu=vuoto>

⁴ ANGSA, *I Numeri*, ultimo accesso 05.05.2023. <https://angsa.it/autismo/numeri/>

⁵ Secondo quanto emerso in un'intervista strategica, il disturbo interesserebbe 1 persona su 68.

ancor più singolare rispetto a chi riceve la stessa diagnosi. Una diagnosi precoce permette di intervenire fin da subito, per assicurare ai ragazzi una qualità di vita migliore.

Ho scelto di concentrarmi su Venezia, perché ritengo che Venezia sia di per sé una città fragile, bisognosa di costanti cure, non solo infrastrutturali ma anche culturali e sociali, e che quindi si presta bene come *case study*.

2 DISABILITÀ E AUTISMO

Nell'immaginario comune, le persone con il disturbo dello spettro autistico sono considerate persone con disabilità, con un deficit intellettuale, ma non è così.

E' importante innanzitutto capire cosa si intenda con "disabilità" e come il concetto si sia evoluto negli ultimi 20 anni. Nel presente capitolo si cerca di riassumere il processo che si è creato, e tuttora in divenire, dopo che lo Stato italiano ha doverosamente adottato la "Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità" (Convenzione ONU)⁶.

L'adozione della Convenzione ONU nel 2009 ha implicato un'importante, ma lenta, revisione di metodi e prassi di tutte le aree coinvolte. Tuttavia, i cambiamenti in ambito legislativo, scientifico, economico, statistico e sociale non sono avvenuti contemporaneamente, causando a volte delle incongruenze, controproducenti per le stesse persone con disabilità.

Si cerca qui di chiarire quali disallineamenti si siano venuti a creare, di far luce sul perché persistano problemi nel percorso di adeguamento ai cambiamenti, per poi arrivare a considerare brevemente la situazione del disturbo dello spettro autistico in Italia.

2.1. Disabilità, classificazione e dati

"Per persone con disabilità si intendono coloro che presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri." Art. 1 c. 2

"Gli Stati Parti si impegnano a raccogliere le informazioni appropriate, compresi i dati statistici e i risultati di ricerche, che permettano loro di formulare ed attuare politiche allo scopo di dare attuazione alla presente Convenzione." Art. 31 c. 1 ⁷

La Convenzione ONU, approvata dall'Assemblea Generale degli Stati Uniti il 13 dicembre 2006 e ratificata dal Parlamento Italiano con la Legge 3 marzo 2009 n. 18, fissa valori e obiettivi condivisi a livello mondiale. I 175 Stati firmatari si impegnano ad attuare tutto ciò che è necessario per promuovere, proteggere e assicurare il pieno e uguale

⁶ D'ora in poi "Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità" verrà sostituita nel testo con abbreviazione "Convenzione ONU".

⁷ Art. 1 comma 2 e art. 31 c. 1 della *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità*.
<https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Convenzione-ONU/Documents/Convenzione%20ONU.pdf>

godimento di tutti i diritti e di tutte le libertà delle persone disabili, secondo il principio di universalità: la singola persona, con tutte le sue difficoltà, viene posta al centro e se ne sottolinea la sua unicità.

Innanzitutto, la Convenzione ONU distingue, nella definizione, l'esistenza di quattro tipi di menomazione: fisica, mentale, intellettiva e sensoriale. Prosegue, precisando che la disabilità si concretizza nell'*interazione* negativa tra il deficit di salute e l'ambiente sociale, familiare e lavorativo che circonda la persona. La disabilità è quindi il risultato della particolare condizione fisica dell'individuo in un ambiente a lui sfavorevole e si realizza quando quegli ostacoli "ambientali" gli impediscono di partecipare alla vita sociale in tutte le sue sfaccettature.

Si passa quindi dall'approccio "medicale" del modello assistenzialistico (ICIDH), a quello multidimensionale e "funzionale" (ICF), quindi dal considerare disabile una persona esclusivamente per la sua condizione di salute, al considerarla disabile in quanto il contesto sociale in cui vive intralcia ulteriormente la piena titolarità dei suoi diritti civili e sociali.

La Convenzione ONU adotta nella propria definizione il cambiamento di paradigma sopradescritto, introdotto per la prima volta dall'OMS nel 2002. Essa ingloba il modello ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health)⁸ sostituendo il modello ICIDH (International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps) prevalente fino a quel momento.

La dinamica che identifica la condizione di disabilità, secondo il modello ICF, si esplica nel modo seguente:

- 1. la condizione di salute della persona non viene tenuta in considerazione all'interno dell'ambiente in cui è inserita,
- 2. non le è quindi possibile partecipare attivamente alla vita sociale,
- 3. di conseguenza non vi è una sua piena inclusione.

Questo la rende disabile.

Nel caso in cui la dinamica dovesse malauguratamente seguire questo corso e si debba riconoscere la condizione di disabilità, la Convenzione ONU richiede che vengano attivati sistemi di "cura" volti allo sviluppo personale, alla partecipazione e quindi all'inclusione⁹ della persona con disabilità.

⁸ OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità), *ICF. Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute*, 2002.

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42417/9788879466288_ita.pdf

⁹ Istituto Superiore di Sanità, *Disturbi dello spettro autistico in età evolutiva: indagine nazionale sull'offerta sanitaria e sociosanitaria*. Rapporti ISTISAN 16/17, 2017, pp. 1-5.

La creazione di percorsi che soddisfino gli obiettivi appena menzionati, costituisce una nuova sfida, in quanto non esistono percorsi di inclusione replicabili su base standard per tutti i disabili, men che meno per le persone con il disturbo dello spettro autistico. Essi devono essere progettati con la collaborazione di tutti, costruendo “ponti” tra tutte le unità operative che vengono coinvolte: servizio sanitario, legislativo e di istruzione statale, famiglia e servizi territoriali. La maniera più semplice per creare “ponti” è quella di condividere dati e obiettivi: questi elementi spronano il confronto e facilitano il dialogo tra i diversi settori¹⁰.

All’art. 31 comma 1 della Convenzione ONU, i Paesi firmatari si impegnano a “raccolgere le informazioni appropriate, compresi i dati statistici”, affinché le politiche possano attuare la Convenzione ONU.

Perché questo sia possibile, tutte le istituzioni coinvolte devono lavorare in sinergia, “parlando la stessa lingua”, ovvero tutti i settori coinvolti nella disabilità devono operare applicando il modello ICF e abbandonare definitivamente l’approccio medicale del modello ICIDH.

L’ISTAT rilascia nel 2019 l’ultimo report inerente alla disabilità¹¹, nel quale segue l’approccio ICF. Il report, tuttavia, specifica che “Non è stato ancora elaborato uno strumento statistico condiviso in grado di descrivere l’interazione negativa tra salute e contesto sociale dalla quale scaturisce la disabilità e ciò rende difficile individuare in modo rigoroso e coerente con questa impostazione, le persone con disabilità.”¹².

Il 24 marzo 2021, l’ISTAT pubblica l’“Audizione dell’indagine conoscitiva sulla condizione delle persone con disabilità”¹³ in cui finalmente dichiara di avere un enorme progetto in atto: la creazione di un “Registro sulla disabilità”, avviato nel 2020. L’obiettivo del progetto è quello di dar seguito all’impegno preso sottoscrivendo l’art. 31 della Convenzione ONU, che richiede di fornire statistiche e dati per le seguenti esigenze informative: la stima della prevalenza della disabilità e la caratterizzazione dell’inclusione sociale delle persone con disabilità¹⁴. Questo ha implicato la revisione delle domande da porre nelle indagini statistiche, utili per ottenere informazioni relative soprattutto all’inclusione sociale, coerentemente con il cambio di paradigma. L’obiettivo finale del “Registro sulla disabilità” è quello di

https://www.iss.it/documents/20126/45616/17_16_web.pdf/180e0642-b28c-cc3d-db59-a3204227b896?t=1581099285972

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ ISTAT, *Conoscere il mondo della disabilità: persone, relazioni e istituzioni*, 2019.

<https://www.istat.it/it/archivio/236301>

¹² *Ivi* p. 9.

¹³ ISTAT, *Indagine conoscitiva sulla condizione delle persone con disabilità*, 24.03.2021.

<https://www.istat.it/it/archivio/255699>

¹⁴ *Ivi* p. 8.

“contribuire a documentare le condizioni delle persone con deficit di salute nei diversi ambiti di vita.”¹⁵.

Nel report 2019, l'ISTAT segue l'approccio ICF nell'analisi dei dati. Le domande poste durante i sondaggi però hanno seguito il vecchio modello ICIDH e per questa ragione i dati del report ISTAT 2019 hanno raccolto informazioni sui disabili, considerandoli anche in base ai loro deficit. Si riportano di seguito gli ultimi dati disponibili su disabilità e partecipazione ad attività culturali, soffermandosi sull'accessibilità museale.

Nel 2019 si rileva che in Italia 3 milioni e 100 mila persone, il 5,2% della popolazione, soffre di gravi limitazioni a causa di problemi di salute; 1,5 milioni di anziani ultra settantacinquenni si trova in condizione di disabilità, di cui 990.000 sono donne, e il 26,9% vive sola; la disabilità è “distribuita geograficamente” in modo impari e vede al primo posto le Isole con un'incidenza del 6,3% contro il 4,8% del Nord. Il Veneto è una delle Regioni in cui l'incidenza della disabilità (4,4%) è tra le più basse d'Italia. Il report, al capitolo 4. “La partecipazione sociale e culturale”, registra che solo il 9,3% delle persone con limitazione grave va frequentemente al cinema, ad un concerto o visita un museo, contro il 30,8% del resto della popolazione¹⁶.

Una delle maggiori barriere che limita la fruizione culturale è il problema dell'accessibilità: solo il 37,5% dei musei italiani, pubblici e privati, è accessibile a chi presenta gravi limitazioni e solo il 20,4% di essi offre materiale e supporti informativi (percorsi tattili, pannelli esplicativi in braille, ecc.) indispensabili per rendere la visita realmente accessibile e di qualità. Infine, solo il 17,3% garantisce un biglietto gratuito o ridotto ai disabili¹⁷. La Convenzione ONU, all'art. 9 “Accessibilità”, indica dove lo Stato deve eliminare gli ostacoli e le barriere di accessibilità per consentire alle persone con disabilità “di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli aspetti della vita [...] su base di uguaglianza”¹⁸. Con il termine “accesso” si intende sia quello fisico, che quello all'informazione e alla comunicazione. L'accesso fisico è solo uno tra questi ed è l'aspetto su cui l'Italia si è finora concentrata. La sineddoche “eliminazione delle barriere

¹⁵ *Ivi* p. 9.

¹⁶ Il dato è da considerarsi purtroppo superato dalla pubblicazione del recente Rapporto BES 2022 dell'ISTAT, il quale, a p. 89, fotografa la partecipazione culturale della popolazione italiana dai 6 anni e più al 23,1%, molto inferiore rispetto ai dati del 2019. Lo stesso vale per la visita a musei o mostre dove la rilevazione del 2019 di 30,8%, si abbassa a 22,6% nel 2022.

ISTAT, *Rapporto BES 2022: il benessere equo e solidale in Italia*. 20.04.2023.

<https://www.istat.it/it/files//2023/04/Bes-2022.pdf>

¹⁷ ISTAT, *Conoscere il mondo della disabilità: persone, relazioni e istituzioni*, 2019, pp. 15-17, 95-98. <https://www.istat.it/it/archivio/236301>

¹⁸ *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità*, Art. 9.

<https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Convenzione-ONU/Documents/Convenzione%20ONU.pdf>

architettoniche”, nell’immaginario comune, è sinonimo di “accessibilità” e spesso il termine è stato impropriamente usato.

Oltre alle persone con un deficit fisico, quante sono in Italia quelle con un deficit sensoriale, mentale e intellettuale? Per risalire a questi dati, dobbiamo far riferimento a quelli pubblicati nel report ISTAT del 2013, quando ISTAT seguiva ancora il modello ICIDH¹⁹. Nel 2013, in Italia, le persone con deficit sensoriale legato alla vista erano 326.000 (lo 0,5% della popolazione residente), mentre 1 milione e 198 mila quelle con un deficit sensoriale uditivo (il 2,0% della popolazione residente). Nel report 2019, ISTAT ammette che le esigenze delle persone con disabilità cognitive e intellettive sono quelle che “sono state largamente disattese”, ma constata che c’è un trend in atto, promosso soprattutto dal mondo museale grazie ad iniziative innovative mirate all’abbattimento delle barriere cognitive²⁰. Si menziona la rete dei musei Toscani che ormai da 10 anni è attiva nella costruzione di percorsi per persone con Alzheimer e che sta esportando le sue pratiche anche al di fuori del proprio territorio. Non si stima tuttavia l’entità delle persone con disabilità intellettiva evolutiva e conseguentemente non si portano esempi di “buone pratiche”, già attive, il cui format potrebbe essere adottato in altri luoghi. Ritengo che i dati rispecchino le risposte ricevute alle domande che ISTAT pose: se la domanda di ISTAT non era impostata nel modo corretto, la risposta risultante non ha rispecchiato la realtà delle cose.

La strada da percorrere è ancora lunga per riuscire ad omologare tutti i sistemi (medico, sociale, economico, politico) all’applicazione dello stesso metodo. Servono dati e informazioni certe. La società infatti li esige: conoscere i numeri della disabilità permette allo Stato di mettere in atto politiche volte a migliorare la situazione di difficoltà delle persone disabili²¹ e, conseguentemente, permette ai disabili di poterne avere accesso²². La Fondazione FightTheStroke.org e l’Associazione ANGSA (specificatamente per i dati sull’autismo) hanno cercato di sopperire alla mancanza di informazioni attingendo ai dati di altre istituzioni. Tuttavia è necessario che lo Stato crei una banca dati unica, a cui tutti gli interessati possano avere accesso.

¹⁹ Il report ISTAT sulle disabilità del 2019, avendo seguito il criterio ICF nell’elaborazione dati e nella stesura del report, riporta solamente nella nota 22 (p. 98) i dati relativi ai disabili sordi e ciechi in Italia, rimandando alla consultazione del report ISTAT *Indagine sulle condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari* del 2013 per altri dati numerici. https://www.istat.it/it/files/2014/07/Nota-metodologica-Salute_2013.pdf

²⁰ ISTAT, *Conoscere il mondo della disabilità: persone, relazioni e istituzioni*, 2019, p. 98. <https://www.istat.it/it/archivio/236301>

²¹ Si veda l’art. 31 c. 1 della Convenzione ONU.

²² Il Post, *In Italia non si sa quante siano le persone con disabilità*, 2.11.2022. <https://www.ilpost.it/2022/11/02/mancanza-dati-disabilita/>

La Fondazione FightTheStroke.org²³, nell'aprile 2022, ha dato vita al progetto "Disabled Data" che, incrociando i dati di diverse fonti (Istat, Eurostat, Inps, Inail, ecc.), ha cercato di creare un archivio meno dispersivo e più agevole alla consultazione ai "non addetti ai lavori". L'Associazione Nazionale Genitori perSone con Autismo (ANGSA)²⁴ ha pubblicato invece sul proprio sito web i "vecchi" dati ISTAT del 2019, integrandoli con ulteriori dati provenienti da istituti specializzati sull'autismo.

2.2. Autismo

Il disturbo dello spettro autistico non è una disabilità intellettiva.

La "disabilità intellettiva", che sostituisce il sintagma "ritardo mentale", è un deficit del neurosviluppo. Essa fa riferimento alle limitazioni nel funzionamento cognitivo, nelle capacità comunicative, nelle abilità sociali e di apprendimento.

L'autismo invece è un insieme di disturbi del neurosviluppo, non un deficit, ed è caratterizzato dalla difficoltà nel comunicare idee, emozioni e sentimenti, dalla difficoltà di integrazione sociale, e dalla presenza di interessi e attività limitati e ripetitivi. E' una condizione complessa, per questo è stata denominata "disturbo dello spettro autistico". Inoltre, si stima che il 50% abbia contemporaneamente una disabilità intellettiva²⁵.

Non ci sono dati certi. Attualmente non esistono dei sistemi informativi standardizzati e un metodo di ricerca statistica che adotti dei criteri uniformi a livello nazionale, come analizzato nel paragrafo precedente. Per quanto riguarda l'autismo, nonostante diversi istituti²⁶ e associazioni si siano sforzati nel cercare di raccogliere e aggregare i dati per avere una visione più chiara ed omogenea, non si è ancora giunti ad una soluzione definitiva, complice il fatto che, in passato, mancando la consapevolezza sociale dell'esistenza del disturbo, molte persone non hanno ricevuto una diagnosi adeguata, di conseguenza non risultano nei registri.

In Italia si stima che 1 bambino su 77 presenti il disturbo dello spettro autistico²⁷. Questo significa che, data una popolazione italiana di circa 59 milioni, circa 750.000

²³ Disableddata, *Dati? Qualcuno ha detto "dati"?* (30.04.2023). <https://disableddata.fightthestroke.org/>

²⁴ ANGSA APS Onlus, *I Numeri*. (05.05.2023). <https://angsa.it/autismo/numeri/>

²⁵ Istituto Superiore di Sanità. Salute mentale. Autismo. *Domande e risposte sui disturbi dello spettro autistico. (Conosciuti anche come disturbi pervasivi dello sviluppo) (Autism Spectre Disorder, Ads)*. (01.05.2023). https://www.epicentro.iss.it/mentale/autismo_ITA

²⁶ Istituto Superiore di Sanità, *Disturbi dello spettro autistico in età evolutiva: l'indagine nazionale sull'offerta sanitaria e sociosanitaria*. Rapporti ISTISAN 16/17, 2017, p. 3. https://www.iss.it/documents/20126/45616/17_16_web.pdf/180e0642-b28c-cc3d-db59-a3204227b896?t=1581099285972

²⁷ Sito web Ministero della Salute. *Salute mentale. Autismo*. (01.05.2023).

dovrebbero essere le persone con il disturbo dello spettro autistico, di cui circa 5.000 nati nel 2022²⁸, un dato in costante aumento rispetto agli ultimi anni, una crescita confermata anche dal CDC (Center for Disease Control) rispetto alla prima rilevazione effettuata nel 2000 pari a 1 persona su 150²⁹.

Il cambiamento dei criteri diagnostici, l'aumento degli screening dello sviluppo psicologico condotti in età precoce, la maggiore consapevolezza dell'autismo tra operatori, genitori e opinione pubblica, il miglior accesso ai servizi per le diagnosi precoci sono i fattori che hanno contribuito alla crescita dei casi di autismo³⁰. L'aumento dei casi, infatti, non è dovuto ad un reale incremento di nascite di persone con tale disturbo, ma al fatto che la maggiore attenzione e la maggior conoscenza del tema hanno fatto sì che i bambini venissero sottoposti a dei controlli preventivi qualora presentassero dei tratti che inducevano a sospettare la presenza del disturbo. I dati sono importanti, perché senza dati certi non si possono sviluppare politiche e destinare fondi realmente necessari a sostenere chi è colpito dal disturbo dello spettro autistico³¹, quindi bisognoso di sostegno.

Nel 2010, il CENSIS (Centro Studi Investimenti Sociali), col sostegno della Fondazione Stefano Serono e con la collaborazione di ANGSA, aveva condotto un'indagine sul tema autismo³². Le richieste dei genitori furono:

- Informazioni sui servizi disponibili
- Una persona formata sull'autismo che prenda in carico la persona (non di uno psicologo o di un medico generico)
- Sostegni economici statali
- Uno psicologo specializzato per gestire i rapporti tra la persona autistica e l'esterno

E' stato interessante notare come i risultati del 2010 e le richieste che emersero dai genitori dei ragazzi con autismo, fossero le stesse che ho riscontrato dai genitori e dai professionisti intervistati nel 2023 per lo sviluppo del presente progetto di tesi.

<https://www.salute.gov.it/portale/saluteMentale/dettaglioContenutiSaluteMentale.jsp?lingua=italiano&id=5613&area=salute%20mentale&menu=vuoto>

²⁸ Dati autonomamente elaborati, considerando il rapporto 1 autistico su 77 nati sulla popolazione italiana al 1 gennaio 2023 pari a 58 milioni 851 mila e di 393.000 nati nel 2022.

²⁹ ANGSA APS Onlus, *I Numeri*. (01.05.2023). <https://angsa.it/autismo/numeri/>

³⁰ *Ibid.*

³¹ Gazzetta Ufficiale 29 luglio 2022, *Riparto e modalità per l'utilizzazione delle risorse del Fondo per l'inclusione delle persone con disabilità*.

https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2022-10-10&atto.codiceRedazionale=22A05690&elenco30giorni=true

³² Fondazione Censis, Fondazione Cesare Serono, ANGSA *Le disabilità oltre l'invisibilità istituzionale. Il ruolo delle famiglie e dei sistemi di welfare*. 10 ottobre 2010.

http://www.autismando.it/autsito/pdf/Censis_Le_disabilita_oltre_l_invisibilita_istituzionale%C2%A0_-_sintesi_dei_risultati.pdf

I disturbi intellettivi e le disabilità infantili sono quindi “una patologia ancora invisibile”. Nel 2010 solo il 59,9% del campione dichiarò di sapere, anche solo approssimativamente, cosa fosse l'autismo. Il dato è il più basso riscontrato in paragone alle altre tre malattie sotto indagine: la sindrome di Down, la sclerosi multipla e la malattia di Parkinson. Inoltre, chi ha dichiarato di sapere cosa fosse l'autismo, si limitava a fornire informazioni superficiali e luoghi comuni. Alla minima richiesta di approfondimento, le certezze vacillavano.³³ Si riportano i grafici di due dei luoghi comuni emersi nell'indagine, uno dei quali diffusosi con la rappresentazione che ne davano i media, ovvero quella del “genio” autistico (Fig.1).

E' necessario continuare a sensibilizzare la popolazione sia per poter agire in maniera preventiva e tempestiva (un'altra necessità riscontrata nelle interviste strategiche), sia per consapevolizzare i bambini fin da piccoli³⁴ sull'esistenza di questo disturbo e far crescere delle persone che imparino a conoscere, capire e di conseguenza a non discriminare chi è diverso da loro. Questo ultimo aspetto è molto importante e potrebbe probabilmente impedire che una eventuale futura indagine CENSIS riscontri nuovamente gli stessi risultati emersi in quella condotta nel 2010.

³³ *Ivi*.

³⁴ RAI, Ufficio Stampa, Arriva la serie animata *Il Mondo di Leo* (18 novembre 2022), in onda dal 28 novembre 2022. La serie TV inclusiva, indirizzata ai bambini autistici e a tutti i bambini in età pre-scolare. <https://www.rai.it/ufficiostampa/assets/template/us-articolo.html?ssiPath=/articoli/2022/11/Arriva-la-serie-animata-Il-Mondo-di-Leo-ae39aecf-7d9d-4cbf-9a35-99ab3147f9f9-ssi.html>

Fig. 1 Sanno anche approssimativamente, cosa sono le 4 condizioni cliniche specificate (quota di sì), per titolo di studio

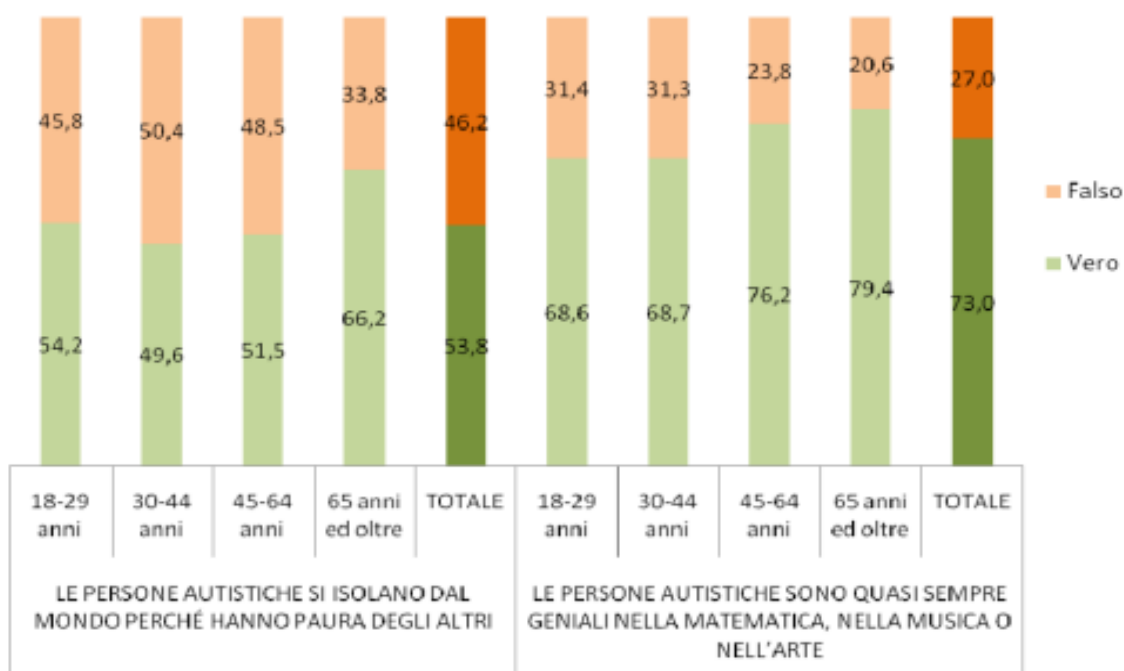
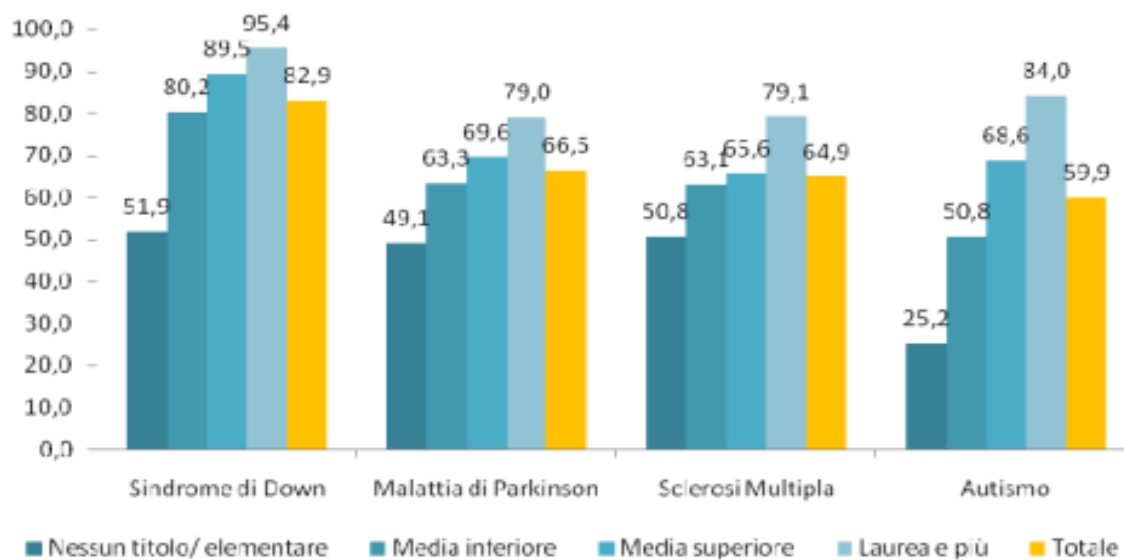


Fig. 2 Le conoscenze e le opinioni corrette a proposito degli autismi, per classe d'età (val%)



3 MUSEO

3.1. Definizione

“Il museo è un’istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che compie ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio culturale, materiale e immateriale.

Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità.

Operano e comunicano in modo etico e professionale e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l’educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze.”

ICOM, Praga, 24 agosto 2022³⁵

La definizione di “museo” è una definizione sempre in divenire.

L’ideazione del presente progetto di tesi è scaturito in seguito alla modifica della definizione di “museo” da parte di ICOM (International Council of Museums), un processo durato anni e conclusosi (temporaneamente) il 24 agosto 2022, in occasione dell’Assemblea Generale Straordinaria di ICOM a Praga. La definizione attuale ha modificato quella preesistente, adottata a Vienna nel 2007, aggiungendo alcuni concetti significativi che vanno ad aggiornare, non solo l’identità stessa di museo (definita nel primo e nel terzo periodo), ma anche a riformularne la funzione (nel secondo periodo).³⁶

Perché si è resa necessaria la modifica della definizione di “museo”?

Siamo di fronte ad un cambiamento nella società, ad una nuova consapevolezza culturale, che chiede al museo di contribuire alla diffusione di nuovi valori, perché il museo è tradizionalmente ritenuto più autorevole di altre fonti³⁷: i musei sono quindi oggi chiamati ad assumersi un ruolo di responsabilità nei confronti della società³⁸. Il museo non è più solo un luogo elitario, riservato alla fruizione di esperti, dedito alla conservazione e allo studio dei suoi beni, ma deve essere accessibile ed inclusivo, saper promuovere la diversità e la sostenibilità, come specifica ICOM nel periodo centrale della nuova definizione di “museo”. Negli ultimi decenni il museo ha preso coscienza di dover spostare la propria “esclusiva”

³⁵ ICOM Italia, *Definizione di Museo*, ultimo accesso 04.04.2023 <https://www.icom-italia.org/definizione-di-museo/#:~:text=Il%2024%20agosto%202022%20nell,coinvolto%20126%20Comitati%20nel%20mondo>.

³⁶ ICOM Italia, *Approvata a Praga la nuova definizione di museo di ICOM*, ultimo accesso 04.04.2023. <https://www.icom-italia.org/definizione-di-museo-scelta-la-proposta-finale-che-sara-votata-a-praga-2/>

³⁷ Ciaccheri Maria Chiara, Fornasari Fabio *Il Museo per tutti. Buone pratiche di accessibilità*, I libri di accaParlante, edizioni la meridiana, Molfetta (BA), 2022, p. 60, 99.

³⁸ Maida Desirée, *I musei sono davvero inclusivi?* Artribune, 27.03.2023.

attenzione dai beni conservati, sui visitatori e di imparare a conoscerli. I visitatori sono importanti quasi quanto gli oggetti che il museo conserva poiché, come sancisce l'articolo 27 della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (1948), "ciascuno ha il diritto di partecipare liberamente alla vita culturale della comunità, di godere delle arti e di partecipare al progresso scientifico e ai suoi benefici".

Parimenti, la Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità rimarca all'art. 30 il diritto per le persone con disabilità di partecipare alla vita culturale, assegnando allo Stato il compito di adottare le misure adeguate affinché tale diritto venga garantito³⁹.

Per poter "godere delle arti" e per poter "partecipare ai suoi benefici", il visitatore deve poter comprendere il patrimonio che il museo espone, pur non essendo un esperto o uno studioso, perché il patrimonio che il museo conserva, rappresenta una parte identitaria delle comunità. Il museo deve quindi ridefinirsi per permettere che quel diritto venga rispettato.

Il museo ha un ruolo di "inclusione sociale". Richard Sandell, ricercatore dell'Università di Leicester, glielo riconobbe già nel 1998, quando si chiese come il museo sarebbe riuscito a contribuire all'inclusione sociale e quali approcci avrebbe messo in atto per raggiungere quell'obiettivo⁴⁰. Nel saggio *Museums as Agents of Social Inclusion*, Sandell confermò che il visitatore è importante e che il museo doveva ripensare le esperienze museali che offriva al pubblico: il lento processo di cambiamento era iniziato.

Sandell vide quali potevano essere gli importanti benefici che il museo avrebbe contribuito a sviluppare:

1. rafforzare l'identità della comunità;
2. aumentare l'autostima negli individui;
3. contribuire a promuovere la tolleranza e la comprensione della società in generale.

*[...] the inclusive museum, in representing the histories and culture of a minority group, will seek to increase its relevance to that audience and, in doing so, help to create access to its services. Although the goal is centred around cultural inclusion and increased access to the museum the initiatives might, in turn, have a positive impact on the wider causes and symptoms of social exclusion. So, the representation of that community's culture within the museum might affirm community identity, generate increased self-esteem amongst individuals and help to promote tolerance and understanding within the wider society.*⁴¹

Per riuscire a promuovere questo processo culturale, il museo deve innanzitutto prendere coscienza del proprio ruolo catalizzatore e deve essere consapevole che sta al centro

³⁹ Montagnoli Livia, *Reportage su Cultura e accessibilità*, Artribune 29.08.2022.

⁴⁰ Sandell Richard *Museums as Agents of Social Inclusion*, in: *Museum Management and Curatorship*, Taylor & Francis, 1998.

⁴¹ *Ivi* pp. 410-411.

dei molti cambiamenti che la società ha iniziato. Ma non può agire da solo: è necessario lavorare in un'ottica multidisciplinare (vedi Fig. 3) in cui politica, economia, società e cultura sono parti interconnesse, perché coinvolte nel sistema.

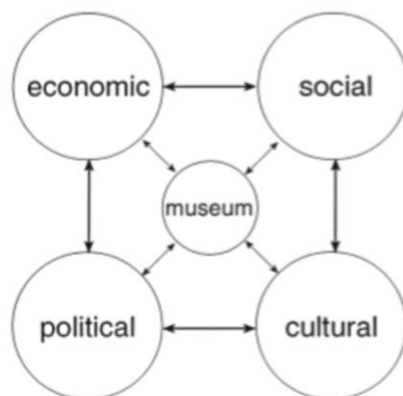


Fig. 3 *The cultural, social, economic and political dimensions of exclusion*⁴²

Il museo può dare l'esempio e dimostrare che il cambiamento culturale in atto può realizzarsi.

3.2. Accessibili e inclusivi

In Italia ci sono 4.292 musei aperti al pubblico⁴³.

Il report ISTAT 2019 rileva che l'88,5% delle persone con disabilità grave non va mai al museo, contro il 66% delle persone senza limitazioni. Il 94% delle persone con disabilità sono anziani, di cui il 91% vive al Sud⁴⁴.

Quando si pronuncia la parola "accessibilità", di primo acchito si pensa allo scalino, quindi alla difficoltà che può avere una persona ad accedere fisicamente al museo, alla barriera architettonica che può incontrare. Secondo l'ISTAT, solo due su tre musei, sono "accessibili", ovvero sono organizzati per accogliere persone con disabilità motorie. Ma "l'accessibilità" non è solo questo, come spiegato nel capitolo precedente: "accessibilità" non sta ad indicare solo la capacità o meno di poter entrare nel "contenitore" (l'edificio), bensì la possibilità di comprendere ciò che esso contiene.

"La piena disponibilità e accessibilità non sta solo nell'assenza di una rampa di scale. Un museo accessibile è innanzitutto un luogo empatico. E' quanto mai prioritario investire nel welfare culturale, nella formazione, sul tema della disabilità e dell'accessibilità, accrescendo le competenze di chi lavora a

⁴² *Ibid.*

⁴³ ISTAT *L'accessibilità di musei e biblioteche*. 02.12.2022.

<https://www.istat.it/it/files//2022/12/accessibilita-luoghi-cultura-dic2022.pdf>

⁴⁴ ISTAT, *Conoscere il mondo della disabilità: persone, relazioni e istituzioni*, 2019, p. 100. <https://www.istat.it/it/archivio/236301>

contatto con il pubblico. E sensibilizzando le direzioni museali a investire nelle opportunità intrinseche ad una cultura più accessibile.”⁴⁵

Il PNRR nell’ambito dell’obiettivo “Turismo e Cultura 4.0” ha stanziato 300 milioni di euro per la “rimozione delle barriere fisiche e cognitive in musei, biblioteche e archivi per consentire un più ampio accesso e partecipazione alla cultura”, destinando risorse non solo ad interventi infrastrutturali, ma anche ad attività di formazione per il personale museale, tra cui per lo sviluppo di competenze legate all’accoglienza⁴⁶.

La buona accoglienza in un museo è fondamentale: costituisce l’*accesso* al museo. Se l’utente si sente accolto, sarà poi in grado di apprendere. Lo scopo infatti è l’inclusione, ovvero far sentire a proprio agio il visitatore, per permettergli di comprendere, e conseguentemente di apprendere.

Finora abbiamo quindi analizzato due tipi di accessibilità: quella fisica e l’accoglienza.

Quali altre barriere si possono incontrare all’interno di un museo?

Continuando ad esaminare il report ISTAT “L’accessibilità di musei e biblioteche” del 2022, vediamo che sussistono barriere sensoriali (tatto, vista e udito) e barriere cognitive-intellettive. Le percentuali dei musei che hanno implementato al loro interno dei percorsi volti al superamento delle barriere sensoriali e cognitive sono molto basse: il 10,8% dei musei sono dotati di percorsi e programmi di visita dedicati a persone con disabilità cognitive, il 9,5% di percorsi tattili e/o pannelli in braille, il 4,4% di video in LIS (Lingua Italiana dei Segni) e solamente l’1,7% mette a disposizione mappe e percorsi con simboli di Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA)⁴⁷.

Cosa comporta la non accessibilità ai musei? Non abbattendo quegli ostacoli che impediscono l’accesso fisico, sensoriale e cognitivo alle informazioni, alla capacità di comprendere e di vivere un momento di benessere, si realizza la condizione di disabilità secondo il modello ICF, perché si escludono le persone più fragili. Lo Stato si è però impegnato, sottoscrivendo la Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità, a garantire loro la partecipazione alla vita culturale e, nella più recente modifica della definizione di “museo” di ICOM, i musei devono essere “accessibili ed inclusivi”, promuovere la “diversità e la sostenibilità”.

⁴⁵ Discorso di Giovanni Quaglia, Presidente Fondazione CRT per la Fondazione Paideia, (16.04.2023). 01:16-02:07. (<https://fondazionepaideia.it/cosa-facciamo/operatori-culturali-per-inclusione/> Minuto

⁴⁶ Ministero della Cultura, PNRR Cultura. *Cultura.4.0. Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza – Missione 1 componente 3*. (16.04.2023). <https://pnrr.cultura.gov.it/>

⁴⁷ ISTAT *L’accessibilità di musei e biblioteche*, 2.12.2022. /www.istat.it/it/files//2022/12/accessibilita-luoghi-cultura-dic2022.pdf

L'accessibilità e la fruibilità si evolvono con l'esperienza diretta dei visitatori, non va delegata solo agli strumenti: essa si compie con la sinergia di tutti⁴⁸. Ognuno contribuisce ad “aprire le porte del museo” perché il primo lavoro da fare è di natura culturale: dobbiamo superare i retaggi esistenti⁴⁹.

Da ciò, se ne deduce che vi sono due dimensioni connesse a doppio filo con il museo: una interna e una esterna. L'accessibilità motoria, sensitiva e cognitiva costituiscono la “dimensione interna” del museo, dove il museo si prefigge di rendere l'esperienza culturale godibile a tutti. La “dimensione esterna”, invece, mette in correlazione il museo con la realtà che sta al di fuori del museo, una società in continua evoluzione, fragile, ma con infinite potenzialità⁵⁰: serve una visione capace di innescare processi di conoscenza e partecipazione⁵¹. La nuova definizione di ICOM connette le parole “partecipazione” e “comunità” al concetto di “inclusione”, sottolineando in questo modo che il museo è chiamato ad assumersi un ruolo etico: il ruolo del museo va oltre i confini fisici della propria struttura. L'accesso e la fruizione delle opere di un museo sono gli strumenti attraverso i quali si possono innescare processi di conoscenza e partecipazione, per poi giungere all'inclusione: con l'inclusione il museo contribuisce allo sviluppo della società⁵².

Siamo di fronte ad un cambio di prospettiva, in cui l'opera non è più l'unico punto su cui il museo e i visitatori concentrano la propria attenzione. C'è un ulteriore cardine che il museo deve considerare: il visitatore stesso. Il visitatore deve poter comprendere, nei limiti delle proprie possibilità. Per far ciò “L'accessibilità museale studia e sviluppa linguaggi, codici, azioni per produrre opportunità affinché quei pensieri siano compresi e vissuti in autonomia, in prima persona”⁵³. Il museo quindi non è accessibile se non considera l'esperienza museale nella sua interezza, dall'accessibilità all'inclusione.

Con l'esperienza del lockdown, e conseguentemente con la forzata chiusura dei musei dovuto alla pandemia Covid-19, i musei italiani si sono ritrovati a dover affrontare una situazione inedita e inaspettata, che li ha colti impreparati. I musei si sono dovuti “reinventare” sia per riuscire a soddisfare le esigenze della comunità che richiedeva per lo meno la loro presenza online, che per far fronte alle necessità interne del museo, per evitare

⁴⁸ Treasatti Annalisa, *Didattica museale. Parola a Valeria Bottalico della Collezione Peggy Guggenheim di Venezia* Artribune 21.04.2019.

⁴⁹ Ciaccheri Maria Chiara, Fornasari Fabio *Il Museo per tutti. Buone pratiche di accessibilità*, I libri di accaParlante, edizioni la meridiana, Molfetta (BA), 2022, p. 29.

⁵⁰ Maida Desirée, *I musei sono davvero inclusivi?* Artribune, 27.03.2023.

⁵¹ Treasatti Annalisa, *Didattica museale. Parola a Valeria Bottalico della Collezione Peggy Guggenheim di Venezia* Artribune 21.04.2019.

⁵² Maida Desirée, *I musei sono davvero inclusivi?* Artribune, 27.03.2023.

⁵³ Ciaccheri Maria Chiara, Fornasari Fabio *Il Museo per tutti. Buone pratiche di accessibilità*, I libri di accaParlante, edizioni la meridiana, Molfetta (BA), 2022, p. 27.

licenziamenti dovuti alla chiusura. L'attività, se reinventata, poteva continuare. Molti musei si sono ritrovati a dover "uscire dalle proprie mura" per andare incontro ai propri interlocutori e hanno compreso che dovevano costruire "ponti verso l'esterno", "sentirsi quotidianamente parte di un processo collettivo"⁵⁴.

La maggior parte dei musei ha ora acquisito consapevolezza del ruolo sociale che hanno.

I musei hanno sperimentato il potenziale degli strumenti digitali, riuscendo a coinvolgere il pubblico giovane nelle attività del museo. Palazzo Grimani, uno dei Musei Civici di Venezia, racconta la propria esperienza e dichiara che fino all'avvento della pandemia Covid-19 erano abituati ad "un'audience di nicchia, in gran parte straniera [...], di cultura medio-alta e di età matura"⁵⁵. Durante il lockdown hanno scoperto di avere un pubblico che non sapevano nemmeno di avere: i giovani. Sono riusciti a coinvolgerli semplicemente adattando i contenuti del museo ad un linguaggio diverso⁵⁶. Hanno quindi reso accessibile il museo ai giovani, includendoli nella loro comunità.

Come è emerso dalle interviste strategiche, per rendere un museo accessibile ed inclusivo anche per persone con il disturbo dello spettro autistico, non serve inventare nulla: basterebbe riadattare ciò che già esiste, con altri linguaggi e modalità.

3.3. Welfare culturale

L'11 giugno 2020 il lemma "Welfare culturale" è entrato a far parte dell'Atlante Treccani. "L'espressione *Welfare culturale* indica un nuovo modello integrato di promozione del benessere e della salute e degli individui e delle comunità, attraverso pratiche fondate sulle arti visive, performative e sul patrimonio culturale"⁵⁷.

Dal periodo post pandemico si è discusso sempre più sul ruolo delle arti nella salute, non solo in Italia, ma anche a livello internazionale. L'impulso è scaturito dalla pubblicazione di "*What is the evidence in the role of the arts in improving health and well-being? A scoping review*"⁵⁸. Il rapporto è stato diffuso dall'Organizzazione Mondiale della Sanità a fine 2019, appena prima dello scoppio della pandemia Covid-19.

⁵⁴ Finocchi V. Mazzocco M., *Re-inventare il museo e le sue narrazioni. L'esperienza di Palazzo Grimani durante il lockdown*. Magazén. Vol.3 Num. 2. 12.2022, p. 270, 282.

https://edizionicafoscari.unive.it/media/pdf/article/magazen/2022/2/art-10.30687-mag-2724-3923-2022-06-005_48g070T.pdf

⁵⁵ *Ivi* p. 273.

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ <https://www.treccani.it/magazine/atlane/cultura/Welfare.html> (22.04.2023).

⁵⁸ Fancourt, Daisy & Finn, Saoirse Health Evidence Network Synthesis Report 67. *Quali sono le evidenze sul ruolo delle arti nel miglioramento della salute e del benessere? Una scoping review (Rapporto completo)*. Copenhagen, World Health Organization. Regional Office for Europe. Traduzione italiana a cura di CCW, 2019. <https://culturalwelfare.center/casistudio-ricercaoms2019/>

L'OMS ha mappato e sostenuto con evidenze scientifiche, in quale modo le arti possano contribuire al miglioramento della salute e al benessere di tutti. Le iniziative già in essere, provenienti soprattutto dai Paesi del Nord Europa ed extra europei, sottolineano il potenziale impatto delle arti sulla salute mentale e fisica⁵⁹. Il report raccoglie gli studi accademici suddividendoli in due grandi categorie tematiche: prevenzione e promozione, gestione e trattamento. I risultati raccolti favoriscono la comprensione dell'impatto a lungo termine delle arti⁶⁰ e vogliono stimolare i decisori dei singoli Paesi e dell'Unione Europea stessa a delineare policy atte a promuovere progetti congiunti tra arte e salute pubblica. La Commissione Europea nel 2018 aveva già introdotto il principio "inedito" del *crossover* nella "Nuova Agenda Europea per la Cultura": chiedeva ai Paesi di rafforzare le relazioni tra ambiti solitamente distanti tra loro, tra cui arte e salute. Questo fu solo il primo di una serie di importanti programmi⁶¹ che iniziarono in linea con il report dell'OMS, anticipando la sua "spinta gentile" ad attivarsi anche su quel versante.

Il report 67 dell'OMS fornisce evidenze sul benessere che l'arte può dare anche a persone con il disturbo dello spettro autistico.

Negli studi riportati, si è scoperto che:

- La musica e l'arte possono aiutare i bambini con DSA [autismo *ndr*] a esprimere, riconoscere, comprendere ed elaborare le emozioni (699). [...]
- L'arte migliora l'autostima, la consapevolezza e fiducia in se stessi (691). [...]
- La partecipazione ad attività artistiche può anche ridurre la vittimizzazione dei bambini con DSA e migliorare le emozioni prosociali da parte degli altri bambini (703). [...]
- L'arte può stimolare le capacità di apprendimento, consentendo di gestire nuove informazioni con maggiore efficacia, potenziando il pensiero simbolico e l'immaginazione (691).⁶²

Tenendo in considerazione che le persone con il disturbo dello spettro autistico hanno difficoltà a comunicare idee, emozioni e sentimenti, ad integrarsi socialmente e ad

⁵⁹ Ivi p. XI.

⁶⁰ Agenzia di Stampa CULT, Letture Lente, *Welfare culturale: dalle politiche e dalle principali esperienze europee, riflessioni per un percorso in Italia*. 08.04.2023.

<https://www.agenziacult.it/letture-lente/welfare-culturale/welfare-culturale-dalle-politiche-e-dalle-principali-esperienze-europee-riflessioni-per-un-percorso-in-italia/>

⁶¹ Si citano qui alcuni programmi europei avviati sul *crossover* arte e salute dal 2018: CultureForHealth, Voices of Culture, Work Plan of Culture 2023-2026, Programma Horizon.

⁶² Fancourt, Daisy & Finn, Saoirse Health Evidence Network Synthesis Report 67. *Quali sono le evidenze sul ruolo delle arti nel miglioramento della salute e del benessere? Una scoping review (Rapporto completo)*. Copenhagen, World Health Organization. Regional Office for Europe. Traduzione italiana a cura di CCW, 2019, p. 36. <https://culturalwelfare.center/casistudio-ricercaoms2019/>

aumentare i propri interessi (perché limitati e ripetitivi), i risultati sopra citati dimostrano i benefici che le arti visive⁶³ possono avere su di loro: visto l'incremento dei casi di autismo, sarebbe bene che i decisori politici prendessero in seria considerazione questo tema e agevolassero il *crossover* arte-salute.

L'ISTAT, nel 2022, riporta quest'ultima rilevazione dell'OMS ribadendo che l'arte può contribuire "al benessere individuale attraverso diverse dimensioni, tra cui il miglioramento delle capacità cognitive, la salute mentale, il benessere psicologico, il senso della vita e atteggiamenti pro-sociali"⁶⁴. Inoltre, ISTAT menziona, in un report del 2019, l'esistenza in Canada dell'*art on prescription*, cioè della prescrizione di attività artistiche e creative continuative, da parte dei medici di base del servizio sanitario nazionale⁶⁵. Concludendo, i decisori politici italiani hanno tutte le informazioni a disposizione per attivare delle politiche nazionali, tra cui molti esempi di successo a livello internazionale. Gli esempi virtuosi tuttavia sono stati promossi solo a livello provinciale o regionale⁶⁶ non ci sono stati degli interventi statali.

Non si può più aspettare: bisogna agire subito per il futuro.

3.4. I Musei Civici di Venezia

I Musei Civici erano musei di pertinenza del Comune di Venezia. Nel 2009 fu costituita la Fondazione Musei Civici di Venezia, un soggetto privato che gestisce un bene pubblico, il cui unico socio fondatore è il Comune di Venezia.

I Musei Civici riuniscono undici sedi museali:

- Palazzo Ducale
- Torre dell'Orologio
- Museo Correr
- Ca' Rezzonico (Museo del Settecento Veneziano)
- Palazzo Mocenigo (Centro Studi di Storia del Tessuto, del Costume e del Profumo)

⁶³ Gli esempi riportati fanno riferimento solo ai benefici delle arti visive ma nel report ne sono presenti molti altri che fanno riferimento alle altre arti quali musica, teatro e danza.

⁶⁴ ISTAT *Tempo libero e partecipazione culturale*, 2022, p. 125-126.

https://www.istat.it/it/files//2022/09/Tempo-libero-e-partecipazione-culturale_Ebook.pdf

⁶⁵ *Conoscere il mondo della disabilità. Persone, relazioni e istituzioni*. 03.12.2019, p.101.

<https://www.istat.it/it/archivio/236301>

⁶⁶ Agenzia di Stampa CULT, Letture Lente, *Welfare culturale: dalle politiche e dalle principali esperienze europee, riflessioni per un percorso in Italia*. 08.04.2023

<https://www.agenziaacult.it/letture-lente/welfare-culturale/welfare-culturale-dalle-politiche-e-dalle-principali-esperienze-europee-riflessioni-per-un-percorso-in-italia/>

- Museo di Storia Naturale
- Casa di Carlo Goldoni
- Ca' Pesaro (Galleria Internazionale d'Arte Moderna)
- Palazzo Fortuny
- Museo del Vetro di Murano
- Museo del Merletto di Burano

Il Dipartimento Educativo dei Musei Civici nacque negli anni '90 dello scorso secolo. Esso è un servizio centrale che concepisce, progetta, sviluppa, coordina e monitora le attività che riguardano le visite per tutte le undici sedi museali. Inizialmente promuoveva attività in area Marciana esclusivamente indirizzate alle scuole. In seguito, furono sviluppate proposte per le famiglie. Da cinque anni è presente anche in terraferma al centro culturale Candiani di Mestre e al Forte Marghera. Da aprile 2023 gestisce l'emeroteca di Mestre che diventerà un caffè letterario e uno spazio laboratorio per ragazzi. La Fondazione è presente in maniera capillare su tutto il territorio veneziano e coinvolge con le proprie attività altre realtà, come ad esempio le Carceri, che in prima istanza non sembrano poter avere alcun legame con musei, arte e cultura, ma che invece rientrano a pieno titolo tra le iniziative di welfare culturale.

Al Dipartimento Educativo sono operative 4 persone che sviluppano e gestiscono tutte le attività educative interne. Esse sono specializzate nello sviluppo e nella gestione di percorsi multisensoriali e percorsi per disabilità intellettive rivolti ad utenti con particolari esigenze. Solo una persona è formata sulla preparazione e sulla conduzione di percorsi rivolti a persone con il disturbo dello spettro autistico, una per l'intero circuito museale.

Prima di analizzare l'attuale *status quo* dell'accessibilità nei Musei Civici, è bene specificare che le undici sedi museali sono palazzi storici e in quanto tali possono presentare delle difficoltà strutturali nell'accessibilità motoria. Difficoltà non significa impossibilità, quindi è possibile accedere agevolmente a quasi tutte le sale dei musei.

Per capire quanto e come i Musei Civici siano “accessibili”, ho cominciato ad analizzare il loro sito web per verificare quali informazioni potesse trovare un visitatore con “disabilità”.

Il sito web principale dei Musei Civici⁶⁷ rimanda a sua volta al sito web di ogni singolo museo della Fondazione. Tutti presentano lo stesso modello web di base.

Vengono presi ora in considerazione i singoli siti web delle sedi museali.

⁶⁷ Sito web della Fondazione Musei Civici di Venezia (MUVE) (04.04.2023).
<https://www.visitmuve.it/it/musei/>

Al percorso *Informazioni per la visita* → *Accessibilità e servizi* è indicato se i singoli musei sono accessibili per le disabilità motorie e se si possono incontrare delle barriere architettoniche. La sezione viene inoltre integrata con il servizio *Venezia accessibile*⁶⁸, promosso direttamente dal Comune di Venezia, in cui vengono indicati i percorsi alternativi (qualora presenti) per raggiungere il museo in sedia a rotelle, in modo più agevole.

Altre modalità di accesso fisico all'edificio diretto alle persone con disabilità cognitive e sensoriali, ove presenti o possibili, sono indicate separatamente alla sezione *Esigenze speciali*. Tale sezione è presente solamente in tre degli undici musei (Palazzo Ducale, Museo Correr e Ca' Rezzonico), poiché solo queste tre sedi museali sono dotate strutturalmente di un accesso secondario all'edificio.

Come si può notare, il termine "accessibilità" fa riferimento solo al concetto di accessibilità motoria all'edificio. Gli altri "tipi di accesso" sono indicati con "Esigenze speciali". Come suggerito nel corso di un'intervista strategica, tutti questi termini (e passaggi) possono confondere e rendono ancor più difficile reperire le informazioni. Sarebbe preferibile utilizzare il termine "disabilità" invece che "accesso", in modo che qualunque persona con difficoltà possa reperire agevolmente l'informazione, senza dover ulteriormente faticare. Ritengo inoltre che sia ancor più difficile per un turista straniero trovare queste semplici informazioni, un particolare da tenere in considerazione dato il turismo internazionale che caratterizza Venezia.

Per chi ha problemi di udito è prevista l'integrazione di comunicatori in LIS, mentre per chi ha problemi di vista vengono proposti percorsi multisensoriali. In caso di problemi cognitivi si prevede la possibilità di modificare, di riadattare materiali e proposte a seconda delle esigenze del visitatore.

Dall'ultima intervista effettuata è emerso che attualmente non ci sono molte persone con il disturbo dello spettro autistico che richiedono il servizio. La maggior parte di loro viene a conoscenza di tale possibilità tramite il "passaparola". Inoltre, al momento, una sola persona dei quattro educatori alle dirette dipendenze del museo è formata per pianificare e guidare persone con il disturbo dello spettro autistico.

Infine, sempre al percorso *Informazioni per la visita* → *Accessibilità e servizi* del sito web dei Musei Civici è presente, a fondo pagina, il paragrafo *Strumenti di accoglienza*, la prima storia sociale in CAA (Comunicazione Aumentativa e Alternativa) di Ca' Pesaro, pubblicata definitivamente ad inizio 2023 (ma presente provvisoriamente già nel 2021), per permettere

⁶⁸ Sito web del comune di Venezia, sezione "Itinerari senza barriere" (04.04.2023).
<https://www.comune.venezia.it/it/content/venezia-accessibile-itinerari-senza-barriere>

a chi ha disabilità intellettive o il disturbo dello spettro autistico, di visitare in autonomia il museo. Il progetto delle storie sociali in CAA sarà prossimamente esteso a tutti gli altri musei. Le storie sociali e i percorsi di visita “per esigenze speciali” sono stati sviluppati grazie alla collaborazione con le associazioni specifiche del territorio.

Ora analizziamo invece il “sito madre”, quello della Fondazione.

Alla sezione *MUVE Education* → *Esigenze speciali*⁶⁹ si scoprono, nello specifico, visite e attività offerte dai singoli musei per l'accessibilità sensoriale, cognitiva e per l'inclusione: visite polisensoriali (a Ca' Pesaro, Ca' Rezzonico, Ca' Mocenigo, Museo di Storia Naturale e al Palazzo Ducale) e anche visite per persone con il disturbo dello spettro autistico. Queste ultime sono realizzabili solo su richiesta, poiché devono essere preparate “su misura” a seconda delle esigenze di ogni singolo utente. E' stato sconcertante appurare che tutte queste informazioni, presenti nel sito principale della Fondazione, non fossero disponibili nei singoli siti web delle sedi museali direttamente interessate. Ad esempio, il sito web del Museo di Storia Naturale non informa nel proprio sito che esiste la possibilità di condurre visite tattili al proprio interno, le quali però vengono indicate nel sito madre della Fondazione Musei Civici di Venezia. Lo stesso vale per le sedi museali di Ca' Rezzonico, Ca' Pesaro e Palazzo Mocenigo. Anche un singolo link di rimando alla pagina principale della Fondazione dove sono presenti queste informazioni, così come è stato fatto solamente per il Palazzo Ducale, sarebbe utile per una piena fruizione di tutti i servizi da parte di tutti.

Grazie alle interviste strategiche sono venuta a conoscenza di ulteriori informazioni che riguardano le attività museali accessibili ed inclusive sviluppate dai Musei Civici.

A Ca' Rezzonico, ad esempio, è presente sin dal 2019 un parco giochi inclusivo e sensoriale, con giochi che richiamano le collezioni presenti in museo. Purtroppo queste informazioni, importanti per creare la comunità di un museo, non sono diffuse correttamente. Non c'è nessun rimando all'interno del sito web della stessa sede museale o per lo meno in quello principale dei Musei Civici. Ricercando nel web, e avendo già cognizione della risposta che avrei ottenuto, l'informazione è stata diffusa solamente nei giornali locali e nel sito web del comune di Venezia⁷⁰.

Il 26 giugno 2023 verrà riaperto Ca' Rezzonico (chiuso dal 24 ottobre 2022), a seguito di un restauro molto importante che ha coinvolto la riqualificazione di tutti gli ambienti di accoglienza presenti al piano terra. Nello specifico, lo spazio che era riservato al guardaroba, diventerà una *sala preview* del museo, accessibile a tutti, nel senso più inclusivo del termine.

⁶⁹ <https://www.visitmuve.it/it/servizi-educativi/esigenze-speciali/>

⁷⁰ <https://live.comune.venezia.it/it/2019/04/inaugurati-i-nuovi-giochi-inclusivi-nel-giardino-di-ca-rezzonico>

La sala preview:

- è gratuita;
- offre giochi inclusivi che potranno essere utilizzati da tutti, in particolare da chi ha disabilità cognitive;
- ci sono riproduzioni tattili, nello specifico un grande modello del Palazzo.

Entro la fine dell'anno (2023) saranno attivati inoltre dei QR Code che permetteranno di scaricare le descrizioni in linguaggio semplificato, una novità in ambito museografico a Venezia.

Tutte queste iniziative inclusive saranno accessibili da giugno 2023, assieme al parco giochi inclusivo già aperto dal 2019. Credo sia un'iniziativa da annoverare tra le buone iniziative dei musei di Venezia. Mi auguro che, dopo l'inaugurazione di giugno 2023, questa informazione sia raggiungibile al maggior numero di persone.

4 INTERVISTE STRATEGICHE - METODO

Le interviste strategiche sono il cuore della tesi.

Ho scelto di adottare questo metodo di futuro per esplorare quale fosse la situazione attuale dei Musei Civici di Venezia riguardo al tema accessibilità ed inclusione per le persone con il disturbo dello spettro autistico, nonché per raccogliere informazioni su aspirazioni, timori, richieste e progetti in corso non ancora resi noti al pubblico. Gli spunti sono stati fondamentali per lo sviluppo del capitolo 6. *Futures Cone*, ovvero per l'individuazione di un *Futuro Preferibile* (6.1), un *Futuro Non Preferibile* (6.2) e un *Futuro Plausibile* (6.3).

Per poter definire il *panel* degli intervistati mi sono chiesta innanzitutto quali potessero essere le figure professionali da coinvolgere nello studio. Inizialmente ne ho individuate cinque: politici, direttori museali, educatori museali, rappresentanti di associazioni per l'autismo, psicologi. Ho cominciato quindi a ricercare le persone che avrebbero potuto influire maggiormente in eventuali piani strategici, ovvero i *decision-makers*. La lista dei *decision-makers*, stilata dapprima con nominativi di mia conoscenza, è stata quasi integralmente rivista in corso d'opera. Mentre conducevo le interviste, infatti, gli interlocutori stessi mi consigliavano di contattare alcune figure perché esperte nell'ambito di mio interesse: accessibilità, inclusione, autismo nei musei a Venezia.

Sul social network *LinkedIn* già seguivo due persone che trattavano il tema “musei e benessere”. Ho deciso di contattarli, creando la sesta area di interesse, composta dai “progettisti culturali”⁷¹, una professione non ancora riconosciuta in Italia, nonostante il loro supporto venga richiesto dallo stesso Ministero della Cultura (MiC). La figura ibrida del “progettista culturale” è molto eterogenea perché abbraccia diverse competenze che si riuscirebbero ad acquisire creando percorsi di studio interateneo. Le competenze richieste si acquisiscono studiando materie umanistiche, artistiche ed economiche, serve inoltre creatività, competenza gestionale ed organizzativa.

⁷¹La professione di *progettista culturale*, così come quella dell'*educatore museale* non sono tuttora professioni riconosciute e regolamentate dal Ministero della Cultura.

https://dgeric.cultura.gov.it/wp-content/uploads/2021/08/Guida-alle-professioni-dei-beni-culturali_4.8.2021.pdf

La Fondazione Compagnia di San Paolo, nel documento *Mappatura delle professioni culturali emergenti e loro percorsi formativi*, ha individuato nel 2021 più di 70 professioni emergenti tra cui il progettista culturale e l'educatore museale, il primo dei quali si trova ai primi posti nella graduatoria.

https://www.compagniadisanpaolo.it/wp-content/uploads/Es-CSP_mappatura-prof-cult-Rapporto-finale.pdf

Ho quindi effettuato delle ricerche sul web, incrociando i risultati ottenuti con ricerche sul social network *LinkedIn*, utili per riuscire ad ottenere preferibilmente un indirizzo email o il numero telefonico a cui poterli contattare.

Nel frattempo, avevo formulato accuratamente un breve ed efficace testo email da inviare agli interlocutori prescelti per attirare la loro attenzione, il cui oggetto recitava *Intervista per progetto di tesi “Musei: Accessibilità ed Inclusione. Venezia”*. Il testo dell'email è stato studiato appositamente per i seguenti motivi:

- indicare quale fosse il mio ambito di studi senza rivelare troppo. Gli ambiti di interesse risultano specificati nell'oggetto: “Musei, accessibilità e inclusione. Venezia”;
- presentarmi come una studentessa, non specificando volutamente di essere anche una lavoratrice;
- nel testo email non ho fatto alcun riferimento a “futuro” e “autismo” ma mi sono semplicemente presentata e ho chiesto la disponibilità di potermi dedicare “un'ora del loro prezioso tempo”.

Posso confermare che la formula utilizzata è risultata vincente perché nessuno ha rifiutato la mia richiesta: tutti si sono dimostrati molto disponibili e non prevenuti.

Una persona, ad esempio, mi ha chiesto a fine intervista come fossi riuscita a recuperare il suo indirizzo e-mail e mi ha rivelato di aver chiesto ad una sua collega, se fosse stata lei ad avermelo comunicato. Questo episodio mi ha confermato che, l'aver consultato il social network *LinkedIn* per ottenere i contatti, è stata una buona idea.

Non ho condotto alcuna intervista in presenza fisica, Ho sottoscritto invece un abbonamento alla piattaforma *Zoom* che mi ha permesso sia di registrare le interviste in videochiamata, sia di intervistare persone da tutta Italia, spesso in orari non lavorativi, quando gli intervistati erano a casa, in un ambiente confortevole e confidenziale. A mio avviso, questo ha favorito la conduzione dell'intervista perché gli intervistati si sentivano a loro agio. Questo ha permesso loro di non interrompere il profluvio di pensieri, riflessioni e immagini che producevano, perché erano completamente liberi: nessuno li disturbava o li richiamava agli “impegni lavorativi”. Inoltre, nonostante la lontananza fisica, il contatto visivo era presente. Le espressioni facciali spesso rivelavano il “non detto” e mi facilitavano nella conduzione dell'intervista, perché mi facevano capire quando la domanda non era chiara, quando era necessario intervenire e quando al contrario bisognava solo aspettare.

Spesso sono dovuta “uscire da Venezia” e dalla regione Veneto, per riuscire ad intervistare gli interlocutori più indicati: l'utilizzo dell'applicazione *Zoom* mi ha agevolata

molto. Gli intervistati provengono da: Venezia, Verona, Treviso, Trieste, Reggio Emilia, Roma e Londra.

Ho intervistato 17 persone, secondo il metodo di Ringland (7 domande). Se mi era concesso ulteriore tempo, ho ripetuto due delle 7 domande, riformulandole nel modo seguente:

- Chi sarà capace di realizzare quei cambiamenti desiderabili?
- Quali ostacoli avrebbero potuto impedire la realizzazione del futuro desiderabile.

Di seguito elenco gli intervistati, suddivisi per area di interesse. Ad ogni intervistato è stato assegnato un numero, utile per verificare in sede di analisi quanto il tema affrontato nella tesi fosse intersettoriale, come gli intervistati compenetrassero e dessero ulteriori spunti di riflessione al di fuori del proprio ambito di competenza⁷².

- Politica (1x):
 1. Assessore comunale al Patrimonio, all'Università e alla Promozione del Territorio di Venezia
- Progettazione culturale (2x)⁷³:
 2. Economista della cultura, primo ricercatore ISTAT, consulente del Ministero della Cultura (MiC), cofondatore e vice presidente del Cultural Welfare Center (CCW), professore all'Università Tor Vergata di Roma
 3. Progettista culturale, consulente del Ministero della Cultura (MiC) e membro del Comitato Scientifico delle Gallerie dell'Accademia
- Direzione museale (3x):
 4. Ricercatore freelance, ex direttore del Museo Egizio di Torino (Londra)
 5. Responsabile ai servizi educativi dei Musei Civici di Venezia
 6. Direttore di Palazzo Magnani (Reggio Emilia)
- Educazione museale (5x)
 7. Capo-guida CoopCulture presso i Musei Civici di Venezia
 8. Funzionario, storico dell'arte Ministero della Cultura, referente per l'accessibilità alla Galleria Borghese (Roma)
 9. Professore Associato di Museologia all'Università Sapienza di Roma, prima all'Università Ca' Foscari di Venezia e Museologo delle Gallerie dell'Accademia di Venezia fino al 2021

⁷² Tutti gli intervistati vengono identificati con il genere maschile per mantenerne la privacy.

⁷³ Con riferimento agli intervistati 2 e 3 dell'area "Progettisti culturali" sono state menzionate solo alcune delle loro professioni e attività.

16. Responsabile Servizi Educativi di Palazzo Grassi & Punta della Dogana (Venezia)
17. Funzionario Dipartimento Attività Educative ai Musei Civici di Venezia
- Associazioni (3x)
 10. Referente di Verona e del Veneto dell'Associazione AIFA (Associazione Italiana Famiglie ADHD)
 11. Presidente AGSAV Onlus (Associazione Nazionale Genitori Soggetti Autistici di Venezia) e rappresentante CAV (Coordinamento Autismo Veneto)
 12. Maestro del Laboratorio artistico "e" di Anffas di Venezia (Associazione Nazionale Famiglie e Persone con disabilità Intellettive e disturbi del neurosviluppo)
- Psicologia (3x)
 13. Psicologo presso AGSAV Onlus, con certificazione BACB (Behavior Analyst Certification Board)
 14. Psicologo di "Oltre il Labirinto" di Treviso (Fondazione Onlus per l'Autismo)
 15. Psicologo età evolutiva per ragazzi con problemi ADHD e DSA (Verona)

Tutte le interviste sono state videoregistrate, previa autorizzazione. Ogni intervista è durata circa 90 minuti, salvo un paio di casi in cui il tempo a disposizione dell'intervistato era contingentato. Nei primi 30 minuti, il momento dedicato al conoscersi e all'apertura, l'interlocutore si presentava e mi forniva spontaneamente informazioni molto interessanti, senza che gli avessi posto alcuna domanda: l'intenzione dell'intervistato era quella di soddisfare la mia curiosità, anticipandomi. Egli mi voleva offrire quelle informazioni, che pensava, io gli avrei chiesto.

Io non avevo posto alcuna domanda, il tutto avveniva volontariamente da parte del mio interlocutore. Quando sentivo che la persona "si era sciolta", iniziavo con la vera intervista.

Ho poi trascritto e inviato le interviste ai diretti interessati, specificando nell'email che la loro privacy sarebbe stata mantenuta e che sia la videoregistrazione sia il testo completo della trascrizione dell'intervista non sarebbero stati pubblicati: avrei utilizzato solo degli estratti o ne avrei elaborato i contenuti, utili alla stesura della tesi.

Per riuscire ad analizzare le interviste ho creato un file excel, in cui ho riportato gli estratti significativi delle interviste.

Il file excel, composto di 8 fogli, è stato così strutturato:

- 1 foglio *Riassunto*, con gli estratti di tutte le singole interviste
- 6 fogli, un foglio per ogni area di interesse; ogni foglio raccoglie gli estratti delle interviste degli appartenenti al gruppo

- 1 foglio *Confronto*, che raccoglie la colonna *Punti cumulativi* dei fogli creati per area di interesse (vedi spiegazione sotto)
- riga = risposta alla domanda, per un totale di 9 righe; 10° riga per raccogliere gli elementi rilevanti, ma non classificabili all'interno delle risposte alle domande (es. elementi biografici, vissuto, notizie e informazioni dovute al contesto politico/economico del momento);
- colonna = intervistato

Concluso il lavoro di compilazione, ho confrontato le risposte degli intervistati appartenenti alla stessa area di interesse. Ho raggruppato i loro estratti in ulteriori tre colonne:

1. *Punti comuni (uguali e simili)*
2. *Punti singoli*
3. *Punti cumulativi*, che riporta le risposte delle colonne 1+2, mantenendo la differenziazione tra punti comuni e singoli

Nella colonna 3. *Punti cumulativi*, se le risposte di alcuni intervistati del gruppo risultavano simili, ma non uguali, ho riportato ugualmente l'estratto, appuntando il numero corrispondente dell'intervistato che lo aveva prodotto per riuscire a cogliere le sfumature nella risposta, il valore qualitativo.

Infine, ho creato l'8° foglio excel *Confronto*, in cui ho giustapposto le colonne *Punti cumulativi* dei 6 gruppi.

Il foglio *Confronto* è stato il foglio excel che ho utilizzato per la creazione e l'analisi del *Futures Triangle*, nonché per lo sviluppo del *Futures Cone* e la conseguente identificazione dei *Futuri Preferibile, Non Preferibile* e *Plausibile*, temi che troveranno ampio spazio nei capitoli 5 e 6.

Fig. 4 Screenshot foglio *Confronto*

74

	A	B	C	D	E	F	G	H
	Domande		POLITICA INT 1)	PROGETTISTA CULTURALE	Dir. Museo	EDUC. MUSEI	ASSOCIAZIONE	PSICOLOGO
1	La questione è...	FUT	1. Che rapporto abbiano fatto, per favore, la migliore relazione, dal punto di vista soprattutto, all'interno del museo? 2. Cosa farei volentieri per far vedere Venezia in maniera diversa dall'acqua? 3. Quali progetti sono stati fatti per capire le cose nuove, sviluppare al meglio le capacità che spesso di noi ha, cioè quei talenti possono essere in più per poter far vedere queste cose nuove?	RT 3 1. Quali progetti sono stati fatti per far vedere Venezia in maniera diversa dall'acqua? 2. Quali progetti sono stati fatti per capire le cose nuove, sviluppare al meglio le capacità che spesso di noi ha, cioè quei talenti possono essere in più per poter far vedere queste cose nuove?	RT 4 1. Quali progetti sono stati fatti per far vedere Venezia in maniera diversa dall'acqua? 2. Quali progetti sono stati fatti per capire le cose nuove, sviluppare al meglio le capacità che spesso di noi ha, cioè quei talenti possono essere in più per poter far vedere queste cose nuove?	RT 5 1. Quali progetti sono stati fatti per far vedere Venezia in maniera diversa dall'acqua? 2. Quali progetti sono stati fatti per capire le cose nuove, sviluppare al meglio le capacità che spesso di noi ha, cioè quei talenti possono essere in più per poter far vedere queste cose nuove?	RT 6 1. Quali progetti sono stati fatti per far vedere Venezia in maniera diversa dall'acqua? 2. Quali progetti sono stati fatti per capire le cose nuove, sviluppare al meglio le capacità che spesso di noi ha, cioè quei talenti possono essere in più per poter far vedere queste cose nuove?	RT 7 1. Quali progetti sono stati fatti per far vedere Venezia in maniera diversa dall'acqua? 2. Quali progetti sono stati fatti per capire le cose nuove, sviluppare al meglio le capacità che spesso di noi ha, cioè quei talenti possono essere in più per poter far vedere queste cose nuove?
2	Risultato Futuroscopia	PRES+ FUT	• Coni con molti studenti in più. Stanno affondando già con il Ministro e la Direzione Generale del Ministero dell'Università il progetto "Venezia Campus" in cui si vuole per gli studenti universitari, creare anche laboratori, ma anche specializzazioni lavorative in Venezia la città. • La gestione Venezia come un laboratorio Venezia città che vuol essere un laboratorio, dove ci sono dei laboratori, associazioni, una città che può...	RT 8 1. Quali progetti sono stati fatti per far vedere Venezia in maniera diversa dall'acqua? 2. Quali progetti sono stati fatti per capire le cose nuove, sviluppare al meglio le capacità che spesso di noi ha, cioè quei talenti possono essere in più per poter far vedere queste cose nuove?	RT 9 1. Quali progetti sono stati fatti per far vedere Venezia in maniera diversa dall'acqua? 2. Quali progetti sono stati fatti per capire le cose nuove, sviluppare al meglio le capacità che spesso di noi ha, cioè quei talenti possono essere in più per poter far vedere queste cose nuove?	RT 10 1. Quali progetti sono stati fatti per far vedere Venezia in maniera diversa dall'acqua? 2. Quali progetti sono stati fatti per capire le cose nuove, sviluppare al meglio le capacità che spesso di noi ha, cioè quei talenti possono essere in più per poter far vedere queste cose nuove?	RT 11 1. Quali progetti sono stati fatti per far vedere Venezia in maniera diversa dall'acqua? 2. Quali progetti sono stati fatti per capire le cose nuove, sviluppare al meglio le capacità che spesso di noi ha, cioè quei talenti possono essere in più per poter far vedere queste cose nuove?	RT 12 1. Quali progetti sono stati fatti per far vedere Venezia in maniera diversa dall'acqua? 2. Quali progetti sono stati fatti per capire le cose nuove, sviluppare al meglio le capacità che spesso di noi ha, cioè quei talenti possono essere in più per poter far vedere queste cose nuove?
4	...	...	Prog. cult. - politica	Dir. Museo	Educ. Museo	Associazione	Psicologo	CONFRONTO

74 Fig. 4. Screenshot esemplificativo del foglio excel *Confronto* che permette di visualizzare la composizione. Lo screenshot permette di visualizzare inoltre la struttura dell'intero file excel e dei fogli (vedi *Label*) di cui è composto.

5 FUTURES TRIANGLE

Ho intervistato 17 persone attive nelle seguenti aree di interesse: politica, progettazione culturale, direzione museale, educazione museale, associazioni e psicologia. Dalle interviste ho ottenuto un'ingente quantità di materiale di cospicua rilevanza, perché gli intervistati sono specialisti nei loro ambiti, *decision-makers* o persone che quotidianamente operano con coloro che hanno una disabilità intellettiva o il disturbo dello spettro autistico.

Nel presente capitolo ho utilizzato il metodo del *Futures Triangle* per mappare le forze emerse nelle interviste. Lavorando sul file excel creato per analizzare le interviste, in particolare sul foglio riassuntivo *Confronto*⁷⁵, ho cominciato a classificare e a combinare gli elementi affiorati, in un'ottica di pertinenza a: *weight of the past*, *push of the present* e *pull of the future*.

Mentre davo corpo ai tre blocchi "temporali" ho cominciato a raggruppare le risposte cumulative in "temi" che, ove possibile, ho titolato. Per ogni punto tematico ho indicato tra parentesi gli intervistati a cui si deve attribuire l'estratto, il senso o parte del contenuto (si veda elenco alle pp. 30 e 31).

Questo procedimento mi ha permesso di visualizzare se *decision-makers* di aree diverse condividevano la stessa opinione e se creavano immagini di futuro su un tema particolare che riaffiorava negli estratti di altri intervistati appartenenti ad aree di interesse diverse dalla loro. Il metodo ideato infatti mi ha permesso di individuare e di dimostrare se un'idea, un parere o una sensibilità si era già propagata in altri ambiti di lavoro, se quindi aveva di per sé una matrice interdisciplinare.

Questo lavoro di futuro ha implicato una continua ricerca di approfondimento successiva alla conduzione delle interviste, per riuscire a comprendere appieno i punti significativi che ne erano emersi.

5.1. Weight of the past

Il *weight of the past* è composto sia da freni che da stimoli provenienti dal passato. Ho preferito iniziare con l'elencare gli elementi che costituiscono un freno al cambiamento, per poi passare agli esempi che dovrebbero essere imitati, seguiti, ripresi o sviluppati. Le buone pratiche, elencate alla fine del paragrafo, riportano ai primi posti gli esempi che fanno

⁷⁵ Vedi capitolo 4. Interviste Strategiche - Metodo, p. 32.

riferimento ai Musei Civici di Venezia a cui seguono a scalare le menzioni di casi di stimoli ispiratori presenti a livello provinciale, regionale, nazionale o internazionale.

Di seguito riporto gli estratti significativi, in parte riformulati, presi dalle interviste. Per facilitarne la comprensione, essi sono stati raggruppati in temi. Trattandosi dell'accostamento di estratti estrapolati da discorsi di diversi interlocutori, la lettura a volte può risultare poco fluida.

Freni

- Musei: luoghi per élite, esperti e conservatori. Forma mentis e modus operandi (2,3,5,7,17).

I musei rimangono luoghi per una élite, quel pubblico che crede di trovare esclusivamente contenuti di alto livello. I musei sono luoghi solo per esperti e conservatori.

L'intero settore culturale è settorializzato, non c'è una visione di multidisciplinarietà. Si lavora per comparti stagni, non c'è condivisione delle informazioni tra colleghi, né visione, ma al contrario rigidità, poca flessibilità, poca inclusione e poca empatia⁷⁶. E' un mondo totalmente autoreferenziale, che "non obbedisce a nessuno".

- I colleghi faticano ad aggiornarsi perché ritengono l'aggiornamento quasi una perdita di tempo (5).

- Ottica di didattica (3,7).

Il giovane visitatore del museo percepisce il museo come un elemento relegato alla costruzione scolastica. Al museo si dà solo un valore didattico, di conseguenza al museo si lavora seguendo quest'ottica.

- Il Museo è una macchinetta per far soldi con i turisti. La visione di investimento è legata all'immediato (2,3,5,6,7, 9,14,17).

L'approccio prevalente è quello economico: moltiplicare gli ingressi al museo, "sbigliettare". E' prevalsa la visione, in cui il patrimonio culturale è una macchinetta per far soldi con i turisti. E' la concezione di museo in cui è cresciuta una generazione di vecchio stampo, che deve essere ancora "smaltita".

Ultimamente sta prevalendo la visione economica del patrimonio, con la metafora "il patrimonio è il petrolio del nostro Paese", ma il petrolio si consuma.

Alcuni intervistati vedono con grande preoccupazione la tendenza di considerare il mondo museale solo per il turismo, un'enfasi che viene da lontano, totalmente trasversale tra destra e sinistra (nel senso politico del termine). E' un mondo senza punti fermi, se non dati da ICOM: è un mondo "liquido".

⁷⁶ Ad esclusione delle buone pratiche, alcune delle quali saranno riportate in seguito.

Esiste ancora il principio secondo cui le azioni intraprese non sono un investimento ma una spesa, questo è anche il motivo per cui finora si è puntato solo sull'accessibilità fisica. La visione di investimento e benefici è troppo legata all'immediato, quando invece va vista a lungo termine. C'è una focalizzazione individualista, il filone di chi è molto concentrato sul presente e sul consumo, sul subito. Il "presto" però qui non funziona: bisogna lavorare sul lento e sul lungo.

- Musei pubblici e privati. Quelli privati ambiscono al ritorno di immagine. Mancanza di sensibilizzazione (6).

Le Fondazioni, e il privato nello specifico, non sono abituate, non hanno visione sociale di partecipazione in progetti di questo tipo, se non per un ritorno di immagine. Invece il settore pubblico, attraverso la fiscalità, si fa carico di conservare, di consentire l'accesso, di divulgare e di promuovere il patrimonio. C'è una mancanza di sensibilizzazione del pubblico, del museo, del direttore del museo.

- Stereotipo sugli autistici (4,5, 8, 13,14,16).

Esiste tuttora il pregiudizio che gli autistici non devono essere toccati, la società in generale ha questo tipo di pregiudizi. Inoltre c'è uno stigma sociale per cui si tende a giudicare, ghettizzare, relegare le persone con disabilità intellettive.

- Andare al museo: l'ostacolo culturale proviene dalla famiglia (3).

In Italia, il blocco è dovuto soprattutto alla famiglia. Non c'è famiglia che dica in primis "porto il bambino in museo". Nel 2019, 7 italiani su 10 non avevano mai visitato un museo in un anno⁷⁷. I bambini imitano i genitori. Se non li si abitua ad andare in un museo sarà un grosso problema. Questi sono ostacoli culturali che devono essere abbattuti.

- Politica (2,3,5,17).

La politica non va verso l'inclusione e l'accettazione della diversità, questo non solo in Italia. A Venezia, diversi programmi sono stati boicottati o malvisti dalla politica comunale, come ad esempio la gratuità per i non vedenti, con l'assunzione che "un cieco può anche essere ricco". Non si è potuto promuovere inoltre il progetto sull'integrazione sociale degli extra comunitari, un'iniziativa di cui i Musei Civici sono i capofila. Il progetto "*Di casa in casa, di museo in museo. Nuovi percorsi di conoscenza in città*", nato nel 2015, è stato promosso dai Musei Civici in co-progettazione con il Servizio Pronto Intervento sociale mediazione e inclusione del Comune di Venezia, il Peggy Guggenheim Collection, la Fondazione Querini Stampalia Venezia, Palazzo Grassi - Punta della Dogana e l'M9 di Mestre. Il progetto prevede che 12

⁷⁷ Nel Rapporto BES 2022, rilasciato il 20 aprile 2023, dopo la conduzione dell'intervista, rileva che il 22,6% della popolazione italiana sopra i 6 anni non è mai andata al museo negli ultimi 12 mesi, una percentuale inferiore rispetto a quella del 2019, citata dall'intervistato.

persone, provenienti da Paesi e culture diverse, seguano un corso di *mentoring* in questo servizio. Il corso è costituito da 6 incontri. Ogni museo prepara una visita guidata, un'attività educativa *ad hoc* sul tema "Il palazzo e i loro padroni di casa". Lo scopo è quello di incuriosire i futuri mentori e di far vivere loro un'esperienza di benessere e di piacevolezza che poi potranno, in qualità di mentori, condividere con i futuri connazionali che arriveranno in Italia. I mentori potranno venire ed entrare liberamente nei Musei Civici, i musei della città, i musei di tutti. Il progetto, tuttavia, non si è potuto promuovere per questioni politiche. Nel sito web dei Musei Civici non si possono fare riferimenti ad attività "extra". La pertinenza della scelta delle informazioni non sta in capo all'ufficio comunicazione dei Musei Civici, ma agli organi politici comunali competenti. Per questo motivo quasi nessuno è a conoscenza dell'iniziativa, a meno che non ne sia venuta a conoscenza tramite il passaparola. Si è potuto pubblicizzare l'iniziativa solo sulle pagine social *Facebook* e *Instagram* che non sono vincolate da scelte politiche. Si pensi alla risonanza, alla potenzialità che avrebbe avuto tale progetto e quante altre persone, nuovi cittadini della città con *background* migratorio, avrebbero potuto conoscere l'iniziativa se fosse stato rilasciato un comunicato stampa o una semplice comunicazione nel sito internet dei Musei Civici. Purtroppo non c'è stata la volontà politica di farlo.

Un ultimo divieto, venuto dai "piani alti", è stata la bocciatura della richiesta di far evitare ad un ragazzo autistico di passare sotto il "metal detector", un'entrata che è stata possibile solo parlando personalmente con l'addetto alla sicurezza.

- Usare meglio i fondi (4,11,13,14,15).

Si tende a fare sempre le stesse cose. Ogni anno ci sono fondi specifici per l'autismo. Il problema è che poi li si spreca, perché i manager inseriti al vertice non hanno competenze in materia e finanziano progetti che non vanno (più) bene.

I fondi possono essere raccolti anche tramite campagne di crowdfunding più mirate.

- Burocrazia (7,9,11,17).

Si potrebbe immaginare qualche meccanismo di semplificazione nell'amministrazione. Ad esempio, per far accedere il pubblico speciale da un ingresso diverso, c'è una "trafila burocratica allucinante" che bisogna fare con il responsabile dell'amministrazione e successivamente con il servizio di guardiania. Non è così semplice come si potrebbe pensare. Inoltre, nonostante i responsabili della biglietteria e il coordinatore del museo ricevano quotidianamente le informazioni sulla programmazione delle visite del giorno successivo, anche quelle per i pubblici speciali, manca da parte loro la comunicazione ai diretti interessati, cioè agli operatori presenti in guardiania, biglietteria, ecc... Questi

operatori sono “la faccia del museo” perché sono coloro che accolgono i visitatori: essi dovrebbero essere i primi ad esserne informati per evitare spiacevoli inconvenienti quotidiani.

- Legge 68/99 Assunzioni categorie protette (11).

La legge impedisce agli autistici di lavorare anche solo a titolo gratuito, non solo in museo. Ad esempio, un ragazzo autistico al Museo di Storia Naturale di Venezia faceva da guida alle scolaresche elementari: era molto apprezzato, ma non poteva continuare questa attività a causa della legge avversa.

- I musei a Venezia sono difficili da raggiungere, a causa delle barriere architettoniche (7).

Stimoli

- Il tentativo del Direttore Generale Antonio Lampis (2017) di ragionare in termini di sistema museale nazionale, in cui erano stati definiti gli standard di qualità di servizio. (2,3)
- ICOM, un riferimento culturale importante, anche se poco seguito. La nuova definizione di museo del 2022. (2,5,8)
- La Convenzione di Faro (2005) che assieme ad altre norme ha portato l'elemento culturale a diventare patrimonio attivo delle comunità. Gli istituti culturali devono abbracciare sempre di più la prospettiva di co-responsabilità. (3)
- Scoping Review dell'OMS, 2019 (2).
- Progetto Culture for Health (2).
- Riforma Franceschini, 2014 (3,4,5,6,9).

La riforma Franceschini sull'autonomia dei musei, sulla decentralizzazione amministrativo-gestionale di diverse Soprintendenze e musei, ha individuato i grandi musei nazionali e li ha dotati di autonomia amministrativa. E' stato un fatto sicuramente positivo, ma a grave discapito di tutto il resto: ha portato grandi vantaggi nei grandi musei selezionati ma ha creato un grave disinvestimento nelle Soprintendenze regionali, un grande disinvestimento nei musei minori che sono l'identità italiana.

- Nascita del sistema delle Fondazioni, 2004 (6).

Bisogna distinguere i concetti “pubblico” e “statale”: il privato che finanzia le fondazioni o i musei privati, sta finanziando un ente che giuridicamente è privato, ma che svolge un servizio pubblico.

- UCL Museum wellbeing measures toolkit, detto “Umbrella”. Sperimentazione del 2013 che misura lo sviluppo delle risposte emotive dei partecipanti ad un'attività culturale. (3)
- MESOC, *Measuring the Social dimension of Culture*, un questionario. (3)

- Articoli della Costituzione 9, 31, 32 e 21. (3)
Gli articoli 9, 31, 32 e 21 della Costituzione definiscono l'Italia come Paese di cultura. Lo Stato tutela il paesaggio, il patrimonio, la libera educazione, la libertà di produrre cultura, di redigere ed emanare atti, di diffondere la cultura anche attraverso la libertà di pensiero. Ma l'art. 117 dà alle Regioni il mandato attuativo ed esclusivo del Turismo. Lo Stato può solo fare politiche erogative e di gestione, la Regione ha il potere attuativo e di valorizzazione.
- Art Bonus (6).
Lo Stato ha avvicinato il privato alla collaborazione Attraverso la leva fiscale del dono a sostegno della cultura e dello spettacolo.
- Circolare 26/2018 della Direzione Generale dei Musei secondo cui, i musei si devono dotare di una referente per l'accessibilità. C'è inoltre un organismo di valutazione delle performance dei dirigenti e se vengono portati avanti progetti per l'accessibilità, i dirigenti ricevono una premialità. (8)
- La Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo recita all'art. 27: "ogni uomo ha diritto di partecipare attivamente alla vita culturale". (8)
- La Carta Europea della Disabilità è il documento che permette alle persone con disabilità di accedere gratuitamente, o a tariffe agevolate, a beni e servizi pubblici o privati. (11)
- Linee guida 21 del 2011 "Il trattamento dei disturbi dello spettro autistico nei bambini e negli adolescenti" (13).
- Il metodo Benso (2007) per chi soffre del disturbo DSA e ADHD (15).
Il metodo Benso è una nuova concettualizzazione delle abilità cognitive che mira a potenziare le funzioni esecutive, che sono le abilità trasversali normalmente compromesse in tutti i disturbi del neurosviluppo (DSA e ADHD), quelle che consentono di eseguire un compito: la capacità di iniziare, focalizzare l'attenzione e di mantenerla; la memoria lavorativa, cioè la capacità di pianificare, di organizzarsi, di resistere alle distrazioni e agli impulsi, di mantenere l'attenzione fino ad arrivare al completamento del compito.
- Legge 8 novembre 2000 n. 328, art. 14 sui Progetti di vita indipendente (11).
Il soggetto non è più valutato solo nel suo aspetto psicofisico curativo, ma in tutta la sua globalità, nella sua identità. Importanti sono gli "otto domini", in cui la persona diventa il centro della possibilità di creare un progetto di vita. Il fulcro si sposta dalla patologia al soggetto.
- La Legge 112/2016 del "Dopo di noi" dispone che si creino delle realtà *ad hoc* per le persone con disabilità a seguito della perdita dei genitori. L'obiettivo è di garantire loro autonomia e benessere. Non li si manda in "istituti". (11)

- "Design for all", nato nel 1994 (6).

Il *Design for all* è il design che rende accessibile un ambiente a tutte le persone, qualunque sia la loro disabilità (fisica, cognitiva, sensoriale). Mira all'inclusione sociale e all'uguaglianza. L'obiettivo è che diventi un'attitudine automatica. "*Design for all*" adotta un approccio progettuale olistico e inclusivo, andando a coinvolgere gli stessi fruitori durante la progettazione, non a posteriori, stabilendo con loro un dialogo costante. Il "*Design for all*" culmina nella Dichiarazione di Stoccolma del 2004.

- Temple Grandin, professoressa, zoologa della Colorado State University, con diagnosi del disturbo dello spettro autistico, ha dato un grande impulso per capire meglio questa condizione, grazie al suo attivismo in favore delle persone autistiche. (14)
- Elio e le Storie Tese (2022) ha parlato di autismo al programma televisivo *Che Tempo Che Fa* il 29 gennaio 2023, riuscendo a portare l'argomento in prima serata. (3)
- Fare rete, parlarne, fare incontri, tutti gli eventi portano ad una maggiore conoscenza del disturbo, nonché ad una migliore qualificazione per i professionisti stessi. (10,13,14)

- **Best practices** (2,3,4,5,6,7,8,9,11,12,14,16,17):

Il processo di riconoscimento del disturbo dello spettro autistico e delle diverse disabilità non è stato automatico, ma è avvenuto per gradi: è un processo irregolare, a macchia di leopardo, disuguale sul territorio e per tipologia di musei.

Di seguito vengono elencati eventi, iniziative, associazioni e musei degni di nota in Italia (un caso sito in UK) per l'importante apporto che hanno dato allo sviluppo e alla diffusione di visioni sull'integrazione e sull'inclusione sociale:

- Creazione della 1° storia sociale di Ca' Pesaro (Musei Civici di Venezia). Le storie sociali sono strumenti che funzionano bene per tutti, non solo per gli autistici;
- Costruzione nel 2019 del primo parco giochi inclusivo per tutti, multisensoriale, all'interno di Ca' Rezzonico (Musei Civici di Venezia), i cui giochi hanno un richiamo alle collezioni presenti in museo;
- Cambiamento di visione: il visitatore è posto al centro.
 - Dal 2010 è cambiata la mentalità all'interno dei Musei Civici di Venezia, coerentemente con la maggiore sensibilità a livello nazionale sul tema della disabilità. Questo ha permesso di dare una giusta risposta alle richieste che in precedenza non potevano essere accolte, perché non esisteva una preparazione degli educatori museali specifica sul tema e perché si prestava loro poca attenzione.

· Alla fine degli anni '90 era stato creato un percorso tattile al museo Correr, in collaborazione con lo IUAV, il primo a Venezia; ma nel 2002 già non esisteva più. Il guardasala poteva aprire le vetrine con i Bronzetti per farli toccare ai visitatori ciechi che, provvisti di un walkman, ascoltavano l'audioregistrazione della spiegazione. Ora, il solo fatto che un addetto della guardiania sia in possesso delle chiavi per aprire le teche è impensabile per motivi di sicurezza.

· Dal 2010 è cambiata la visione all'interno dei Musei Civici: si è messo al centro il visitatore rispetto alle collezioni. Il Museo di Storia Naturale è il primo museo, del circuito dei Musei Civici, dove si è data la possibilità ad un visitatore con disabilità di poter vivere, in maniera autonoma, un'esperienza polisensoriale: alcuni reperti sono stati messi a disposizione del pubblico e si possono toccare, annusare e manipolare. Questa modalità è stata poi portata nel 2013 a Palazzo Mocenigo, il museo del costume veneziano e del profumo. Nello stesso periodo anche Ca' Pesaro è stato completamente riallestito e fu creato un percorso tattile: le opere scultoree, prima sotto teca, sono ora "libere" per permettere una visita a tutti.

- Partecipazione nel 2018 al Bando internazionale di formazione sulle buone pratiche interculturali da adottare nei luoghi di cultura (durata 1,5 anni);
- Fondazione Paideia (Torino) fornisce strumenti di accoglienza, consapevolezza e conoscenza dei vari tipi di disabilità ad operatori museali, affinché possano dare la possibilità a chi ha delle difficoltà di arrivare al museo e trovare un ambiente che lo prenda in considerazione, che lo accolga positivamente. Nel 2015-16 i Musei Civici hanno organizzato con Fondazione Paideia un corso di formazione sull'accoglienza a Venezia, a cui hanno partecipato non solo i dipendenti dei Musei Civici ma anche il personale assunto con i contratti di appalto. Questo è stato un primo segnale da parte dei Musei Civici di voler "far rete", di superare le divergenze tra chi lavora assieme ma dipende da due entità diverse, ovvero gli uni alle dirette dipendenze dei Musei Civici, gli altri della società d'appalto.
- Il progetto "Altri Sguardi" di Palazzo Grassi, Venezia, offre dal 2019 la possibilità a persone rifugiate di partecipare ad un progetto dedicato al tema delle migrazioni;
- Il progetto "Grand Tour" di Palazzo Grassi, Venezia e la conoscenza delle pratiche per l'accoglienza di Van Abbemuseum di Eindhoven (Olanda);
- La nascita del Laboratorio "e" a Venezia, un laboratorio artistico che raccoglie ragazzi delle comunità Anffas, dell'ULSS e del "Dopo di Noi", o che vivono in famiglia. Il Laboratorio "e" è stato l'anello di congiunzione tra le famiglie e la comunità, quando i

ragazzi, dopo la perdita dei genitori, dovevano andare in comunità. Chi partecipava al laboratorio conosceva già alcuni ragazzi che vivevano all'interno della comunità e il loro inserimento, la loro integrazione all'interno della comunità, è stato di conseguenza più semplice.

- Le Gallerie dell'Accademia di Venezia: visite guidate multisensoriali;
- Immaginario Firenze, l'attività dei musei toscani per l'Alzheimer;
- Civico Zero e i "Minori non accompagnati";
- Lo Slow Art Day (Umbria). La rete dei piccoli musei è molto importante perché questi progetti aiutano a costruire la comunità del museo, che non sempre è così coesa;
- "Città senza barriere", un progetto di accessibilità strutturale del comune di Reggio Emilia. Nato nel 2015, in stretta sinergia con le istituzioni del territorio, orizzontale su tutti i settori della città, mette in crisi (in senso positivo) il *modus operandi* dei singoli settori: tutti i settori collaborano, non si "vedono" più settorializzati ma co-partecipano per il bene comune, secondo il concetto di "*Design for all*". Le principali istituzioni culturali della città hanno acquisito questo *modus operandi* e *forma mentis*. La cultura ha fatto da collante e da propulsore con una spinta gentile. Tutto il sistema, sia economico che sociale, ne ha beneficiato;
- Le linee guida di "Città senza barriere": "Non sono perfetto ma sono accogliente";
- Museo Bailo (Treviso) e le attività pensate per le persone con disabilità;
- Viktoria & Albert Museum (Londra). I bambini partono da casa per andare a fare il bagno nella fontana del museo: quei bambini considerano il museo "casa loro". E' necessario porre l'attenzione al gesto quotidiano, di passare al museo per trovare un elemento ricreativo.

5.2. Push of the Present

Il *Push of the Present* è la forza propulsiva già in atto nella società, nelle istituzioni culturali (siano esse private, fondazioni o pubbliche), tra le nuove generazioni e nelle menti illuminate, nell'attivismo delle associazioni. Questa forza porterà a consolidare, o ad invertire, alcune tendenze già presenti nel passato o emergenti negli ultimi anni. Gli elementi di seguito estratti dalle interviste seguono lo stesso metodo applicato nel paragrafo precedente.

La rappresentazione che qui ne scaturisce è olistica.

Sono stati volutamente esclusi alcuni estratti perché verranno utilizzati per visualizzare il *Futuro Preferibile* (paragrafo 6.1), in cui la rappresentazione del museo sarà più specifica nelle

descrizioni di struttura, modalità di accesso e di visita, per un museo inclusivo per le persone con il disturbo dello spettro autistico.

- Movimento nato dal basso, valorizzazione, inclusione sociale, multidisciplinarietà. Mancano visione dall'alto e l'attuazione di un sistema museale nazionale (1,2,3,4,5,9,16,17).
- Si riscontra una maggiore apertura dei musei: essi sono usciti dal ruolo prettamente legato all'idea di patrimonio culturale delle “alte arti”. L'elemento culturale ridiventa proprietà della comunità e la comunità rivede la propria identità all'interno del patrimonio culturale. Questo è stato un passaggio fondamentale perché ha messo i musei di fronte alla necessità di dover evolvere: non più "io metto a disposizione" ma “devo intercettare quello che mi viene detto”. C'è un mondo che è maturato straordinariamente. Ne sono esempi “Immaginario Firenze” e tutta l'attività dei musei toscani per l'Alzheimer, o Palazzo Grassi e Punta della Dogana a Venezia.
- C'è una coscienza più aperta, un'attenzione diversa. Si stanno creando ad esempio percorsi tattili anche nelle chiese. E' un movimento nato dal basso che ha trovato rispondenza anche lavorando in rete (perché è più semplice) e facendo rete: Comune, ASL, associazioni, fondazioni, musei. Molto del merito va alle associazioni.
- C'è una spinta dal basso ma manca una visione dall'alto. La valorizzazione non è un principio solamente legato alla bigliettazione: fare numeri non vuol dire riuscire a coinvolgere il maggior numero di persone possibile. “Valorizzazione” significa che c'è co-responsabilità e co-partecipazione alla cura del bene, quindi il valore di quel bene viene condiviso e percepito come tale. Significa che un museo non solo è in grado di accogliere ma anche di diffondere a tutti il proprio messaggio. Coinvolgere attivamente il proprio pubblico significa instaurare un senso di appartenenza a quel bene culturale. Ci sono alcuni musei che già lo fanno in autonomia, secondo la loro libera sensibilità: si sono messi in discussione (quasi nessuno lo fa) per perseguire l'obiettivo di “inclusione sociale”.
- In Italia ci sono 8.000 comuni e 4.000 musei, un museo ogni due comuni. Bisognerebbe introdurre un'idea di *slow art* e valorizzare le piccole realtà tipiche.
- C'è una grande frammentazione che non ha permesso al sistema museale nazionale, prospettato nel 2017 da Antonio Lampis, di realizzarsi e di creare degli standard unificati: quegli standard possono essere attuati solo dai musei che fanno parte del MIC (statali) e non da tutti gli altri musei (regionali, comunali, fondazioni, privati) perché significherebbe avere più di 20 regolamentazioni diverse, dato che il mandato attuativo sta in capo alle Regioni.

- I musei illuminati si sono messi in discussione, ma molti non se la sentono di farlo. Manca, ed è necessaria, una regolamentazione dall'alto.
- Bisogna rimettere le mani sul sistema museale nazionale e costruirlo sotto una carta di valori.
 - i. Strada 1 - Bisogna immaginare di dare vita a una serie di segnali, di politiche, che partano dal basso, dalle singole realtà museali, verso quelle istituzioni comunitarie che ancora stanno parlando in maniera intensa di inclusione sociale. Bisogna convincere queste buone idee di passare dalle teste degli educatori museali (che ce le hanno molto chiare) a quelle dei direttori museali.
 - ii. Strada 2 - il dibattito comunitario costringe l'Italia a fare qualcosa attraverso “ricatti benefici” (coercizione): "ti concedo risorse finanziarie (destinate ad un altro scopo), se tu Italia hai raggiunto alcuni livelli normativi operativi, quantitativi nei musei”, così com'è avvenuto per il PNRR.
- Per i direttori del museo, l'inclusione è una cosa che sta nascendo un po' adesso, ma a loro sembra sia più una moda che un valore.
- Dobbiamo continuare a maturare la multidisciplinarietà nei musei, che ora stiamo vivendo. Il “museo fuori dal museo” e viceversa. I musei devono uscire dalla scuola e contaminare gli altri luoghi sociali deputati all'educazione e alla socialità, ad esempio il cinema al museo, o le opere del museo in altri luoghi.
- Dobbiamo invertire la tendenza e incoraggiare i buoni esempi, invece di penalizzare quelli cattivi.

● Dare continuità. Visite per le esigenze speciali (1,7,8,9,12,17).

Quello che è stato cominciato deve continuare, bisogna dare continuità. Purtroppo sappiamo che nelle pubbliche amministrazioni molto è legato alla persona. Gli attuali funzionari, che eroicamente resistono, si preoccupano di quando andranno in pensione perché non hanno nessuno a cui lasciare in eredità le loro competenze e i loro contenuti. Ci deve essere un ricambio giovanile.

Ai Musei Civici sono formate solo 4 persone, oltre al responsabile del dipartimento Educazione, e sono coloro che conducono tutte le attività per le esigenze speciali negli 11 musei del circuito. Nessuna di queste attività è appaltata a servizi esterni. Solo una persona è formata per la creazione di visite per persone con il disturbo dello spettro autistico e, dopo aver partecipato a due corsi specifici negli ultimi due anni, ha cominciato a svolgere nel 2022 questa attività specifica, in condivisione con le associazioni. Al momento la segnalazione e le richieste di visita per le persone con il disturbo dello spettro autistico sono

numericamente inferiori rispetto alle richieste per gli altri tipi di disabilità, ma questo è anche dovuto al fatto che non molti conoscono l'esistenza del servizio. Si lavora molto con il passaparola tra le associazioni e le famiglie stesse dei ragazzi che hanno avuto il piacere di fare una visita con attività "cucite" sulle esigenze della singola persona. E' una progettazione fatta *ad hoc* in sinergia con scuola e famiglia: il momento della visita è un'esperienza di continuo dare e ricevere sia per il ragazzo che per il curatore.

- Le storie sociali (5,11,12,13,17).

Le buone pratiche devono essere portate avanti. Il progetto delle storie sociali ai Musei Civici deve continuare ed essere attivo per tutti i musei del circuito. La prima storia sociale è stata pubblicata ad inizio 2023 per Ca' Pesaro. La prossima sarà destinata a Ca' Rezzonico che riaprirà il 26 giugno 2023, dove sono stati riqualificati tutti gli ambienti di accoglienza al piano terra: l'ingresso sarà gratuito, ci saranno riproduzioni tattili di alcune opere rappresentative del museo e QR Codes con testi in linguaggio semplificato, una novità in ambito museografico a Venezia, attivi da fine anno. Le storie sociali devono essere create e pubblicate online per dare gli strumenti a tutti di poter visitare il museo autonomamente, perché solo in questo modo viene permesso a chi ne ha bisogno di prepararsi prima della visita, evitando situazioni di crisi e di difficoltà. Le storie sociali sono strumenti che funzionano bene per tutti, qualunque sia la disabilità o difficoltà, non solo per gli autistici.

- Il pubblico e il privato interagiscono per il bene pubblico (Art. 43 della Costituzione).

Dobbiamo provare delle cose diverse per il concetto di sussidiarietà, nel senso "Io Comune mi apro a voi associazioni". E' anche una questione di cultura: "insieme a te progetto qualcosa che poi ricade anche sulla mia qualità di vita, sia come impresa che come impresa sociale". Il privato deve essere però spronato alla visione sociale e l'*art bonus* è un buon strumento che incentiva le donazioni da parte dei privati. (1,6)

- Museo: universalità, comunità, percorsi per tutti (2,3,5,6,7,8,11,16,17).

- Bisogna fare politica nel senso etimologico del termine, cioè lavorare per la comunità. Si devono fare delle attività politiche che vengono legate a doppio filo con le attività tecniche.

Deve essere inoltre riconosciuta una dignità produttiva al sistema culturale perché esso muove valori culturali, economici, sociali, politici e identitari.

Il tentativo di ICOM è sempre più chiaro: il museo è parte di una comunità, il museo è mobilitato per la comunità, tutta compresa.

Venezia, ad esempio, ha sempre avuto ben chiara la nozione di servizio culturale, di approccio all'universalità. Ogni isola era una comunità e ognuna aveva una chiesa: i privati,

la comunità, avevano commissionato quelle opere d'arte che ora i musei conservano. Il museo, ora, non può agire con un senso di proprietà, altrimenti taglia quel cordone ombelicale che lega il museo alla comunità e viceversa.

- I Musei Civici sono i musei di tutti, un servizio per la comunità. Hanno lo scopo di “incuriosire” e far vivere un’esperienza di benessere e piacevolezza.

La sfida del futuro è cercare di utilizzare gli spazi del museo, con i contenuti che gli spazi offrono, per potenziare tutti quei progetti e quei processi legati allo sviluppo della persona, di tutte le persone. C'è coscienza della presenza della disabilità e che si possono creare dei percorsi ad hoc per la fruizione museale di tutti, tutti assieme senza distinzioni, persone con disabilità assieme a persone che non ne hanno: è necessario adeguarsi a chi ha meno possibilità, perché non le ha e non le può acquisire. Non serve inventare nulla: è necessario adattare quello che già abbiamo a linguaggi diversi. Esistono già, ad esempio, visite fatte per persone cieche che coinvolgono anche persone vedenti. Tali percorsi e progetti arricchiscono tutti e ciò crea la comunità del museo. La prima domanda da porsi nell'ideazione di un progetto è sulla rilevanza: il progetto è rilevante per l'istituzione o è rilevante per la persona che ne fruirà? Bisogna prima di tutto porre il fine per cui si è fatta la cosa, non il fatto di averla fatta. E' necessario distinguere tra i mezzi e i fini. Bisogna creare un prodotto, un percorso di accessibilità che, partendo dalla necessità di soddisfare le esigenze di una comunità, pensato con la semplificazione necessaria, possa poi essere usato da molte più persone. Imparare qualcosa che poi si trasla su altre attività. Ogni progetto insegna qualcosa.

- Cambiare l'offerta culturale aumentandone quantità e qualità (3).

Serve un aumento qualitativo e quantitativo di offerta culturale, di modo che la domanda scopra che esiste questa offerta e ne usufruisca: c'è una larghissima fetta di domanda che non sa nemmeno di essere una domanda, perché è latente. Per fare questo bisogna investire, anche a perdere. Dobbiamo cambiare l'offerta culturale aumentandone qualità e quantità. Ad esempio, dopo le ore 18:00, attualmente a Venezia ci sono solo “bacari tour” ma non musei aperti. Se i musei fossero aperti, i turisti rimarrebbero più a lungo in città, cambierebbe così la domanda, perché la domanda si adeguerebbe ad un'offerta. Si deve fare questo investimento per cambiare una tendenza. La domanda si forma su quello che io conosco: se so che a Venezia dopo le ore 18:00 i musei sono chiusi, nel pomeriggio quindi vado in un'altra città, e, se sono un turista americano o cinese, per me è normale prendere un aereo nel pomeriggio per andare ad esempio a Roma alla sera. Bisogna creare una nuova offerta. Dobbiamo ragionare in termini di cooptiror: gli istituti è bene che ragionino in

termini di entità autonome rispetto alle altre, ma che fanno parte tutte della stessa squadra. Serve capacità di visione, di intersectorialità: viabilità, musei, ristorazione, albergatori. Serve un piano.

- Pensare ad una bigliettazione integrata, come era la vecchia “Venice Card”, dove si fondevano i mezzi di trasporto con i musei. Abbonamenti di 1/6/12 mesi a prezzi oggettivamente convenienti, non solo per la città di Venezia ma per tutta Italia. Aperture serali fisse, magari un museo al giorno, per tutta la settimana, alternandoli. (3)
- Accelerazione digitale (1,3). I musei si sono svecchiati, sono più interattivi. Bisogna “colpire” le persone con meno informazioni perché questo può diventare un problema, un sovraccarico per chi ha il disturbo dello spettro autistico. Gli strumenti digitali però devono essere un’aggiunta, devono fondersi con lo sviluppo progettuale.
- L’inclusione ancora non esiste, se non in poche realtà. Per includere bisogna conoscere, rispettare e cambiare. L’accessibilità alla cultura intesa come accessibilità cognitiva, logistica, economica, intergenerazionale, sociale e culturale sarà uno dei temi sempre più centrali. La cultura deve trovare il modo per poter diffondere questi valori al più ampio bacino di pubblici possibile. (3,11,12)
- Le persone con disabilità intellettiva viaggiano, ma viaggiano però in maniera diversa. Essi hanno bisogno di un tempo diverso e la necessità di prepararsi per programmare in anticipo la visita. (5,11,13,16)
- Benessere, rallentare il flusso di lavoro, coinvolgere i disabili nello sviluppo dei progetti (16). Il museo non è una cura ma fornisce quel momento di benessere, la soddisfazione di un momento bello. I musei possono essere veramente integrati nei processi di cura e benessere delle persone con qualsiasi tipo di disabilità. Questo aspetto, visto dalla prospettiva di chi per sviluppare progetti museali coinvolge persone con disabilità, richiede un rallentamento del flusso lavorativo: ciò significa raggiungere gli obiettivi reimpostando il flusso di lavoro per permettere l’accoglienza. E’ solo una questione di metodo ed è auspicabile che entri nella pratica.
- Proattività nei musei (16).

Il museo non può stare semplicemente a guardare e subire le decisioni politiche, ma deve avere un ruolo attivo nella società. Ad esempio, il progetto “Atri Sguardi” di Palazzo Grassi, avviato nel 2019, è un progetto, nato dalla necessità di prendere una posizione che fosse contraria alle decisioni politiche sui migranti assunte fin dal 2018. E’ sorto da uno slancio totalmente umano, di consapevolezza dell’intero staff. Si è deciso che l’istituzione non poteva stare zitta e non poteva far finta di niente.

- Ricerca, Venezia laboratorio (1,3,11,14).
 - I Paesi come la Cina, che hanno il più alto grado di sviluppo nel minor tempo possibile, stanno investendo miliardi per i piani al 2035 nel sistema culturale, inteso come sistema industriale, nel tris vincente: politiche attive che mirano a creare corsi di formazione per le nuove specializzazioni, tecnologie e creatività.
 - Venezia deve investire sull'università. Venezia sta già affinando con il Ministro e la Direzione Generale Ministero dell'Università il progetto "Venezia Campus" in cui per gli studenti ci siano residenzialità, corsi interuniversitari, su specializzazioni trasversali ma inerenti alla città. L'obiettivo è che Venezia si ripopoli di giovani qualificati: Venezia come un laboratorio, con molti più studenti, in cui ci sarà ricambio generazionale, dove ci sono dei lavori diversi, specializzati. Una città che possa anche esportare un'inclusività maggiore: se ci si riesce a Venezia ci si può riuscire ovunque.
- Aziende sanitarie (14). L'approccio è completamente cambiato rispetto a 20 anni fa. Le aziende sanitarie ora fanno il questionario sulle funzionalità, non più sulle disabilità.

5.3. Pull of the Future

Il paragrafo *Pull of the Future* accosta gli estratti delle interviste per strutturare il pensiero nel modo seguente: partendo dall'osservazione grandangolare del cambiamento avvenuto autonomamente all'interno della società, l'attenzione si sposta su come lo Stato abbia co-partecipato all'evoluzione sociale dando seguito alle diverse richieste. Lo Stato, oltre ad aver incentivato il cambiamento di mentalità nella società, ha assecondato le richieste economiche, strutturali e di formazione che gli erano state poste.

Il paragrafo *Pull of the Future* è privo di tutte quelle misure dettagliate che gli intervistati hanno indicato a livello strutturale, di modalità di accesso e di visita al museo specifiche per le persone con il disturbo dello spettro autistico. Esse trovano giusta sede nel capitolo 6. *Futures Cone* al paragrafo 6.1 *Futuro Preferibile*.

Il tempo verbale di quasi tutti gli estratti è stato trasformato dal futuro al presente, per indicare che quello che ora si auspica nel 2023, è già avvenuto nel 2042, coerentemente con le aspettative di chi pone il quesito. Il tempo verbale è stato modificato per sottolineare ulteriormente la cesura con il paragrafo precedente 5.2 *Push of the Present*.

Il *Push of the Present*, raccoglie le immagini desiderio, di spinta verso il futuro, mentre il *Pull of the Future* è la sfera di azione di chi si trova già nel futuro perché il futuro è il suo "presente". Di conseguenza, ho trasformato le frasi interrogative in frasi affermative (o negative) a

seconda dell'aspettativa dell'intervistato che le aveva formulate. La forma interrogativa e il condizionale sono stati mantenuti dove non era possibile modificarli, se non travisandone il senso.

Non è stato semplice scegliere quali elementi assegnare al *Push of the Present* e quali invece al *Pull of the Future*. Per dipanare la matassa si è seguito il seguente ragionamento: nell'esprimere un pensiero, si tende ad arricchirlo di particolari quando ciò di cui si parla è conosciuto, mentre ciò che non è noto risulta nebuloso. Di conseguenza, nel *Push of the Present* è stato inserito tutto ciò di cui l'intervistato ha parlato con precisione, perché egli stesso forniva spunti su tendenze già in atto, su processi in corso o che stavano emergendo, che quindi già in parte conosceva. Quando invece le certezze cominciavano a vacillare, le immagini che il suo pensiero creava erano più sfocate, perché il prefigurarsi un futuro tra 20 anni risultava più difficile: gli argomenti trattati cominciavano ad essere quelli la cui competenza andava oltre le proprie capacità.

Avendo mantenuto traccia delle risposte date dai singoli intervistati, è stato interessante notare che i progettisti culturali, che collaborano strettamente con i Ministeri e conoscono le potenzialità di un intervento statale, hanno arricchito copiosamente il punto "Ruolo e dovere del servizio pubblico, dello Stato", mentre hanno contribuito meno a "Lavorare sull'aspetto socio-culturale", dedicato ai cambiamenti che partono "dal basso", dalle iniziative della comunità. A quest'ultimo punto ha contribuito maggiormente chi finora non ha ricevuto un congruo sostegno da parte dello Stato, o non in linea con le proprie aspettative, chi è solito rimboccarsi le maniche per sviluppare un ambiente migliore nel quale poter operare, collaborando con altre realtà del territorio. Questi ultimi auspicano quindi che la società cambi con le proprie forze e trovi da sola delle soluzioni, così come loro stessi hanno dovuto fare. Dalle interviste risulta che l'Italia è ricchissima di iniziative esemplari che spesso si sono diffuse solo a livello territoriale e che purtroppo non vengono esportate a livello nazionale.

- Lavorare sull'aspetto socio-culturale (5,6,7,8,11,12,13,14,15,16,17).
 - Azzeramento, riduzione delle disuguaglianze. Un'integrazione totale.
 - Ci sono nuove chiavi di lettura, perché è avvenuto un cambiamento di mindset: le persone sono cambiate "dentro". Si è lavorato a livello sociale e ora non esistono più pregiudizi. I pregiudizi esistono quando c'è ignoranza: le cose non conosciute fanno più paura, vengono cassate, mentre quelle conosciute si gestiscono. C'è maggiore informazione e consapevolezza su tutte le disabilità intellettive, in particolare sull'autismo; c'è la voglia di richiedere dei corsi alle associazioni, di comprendere.

- L'inclusione, la relazione è diventata naturale. Le persone vengono accettate normalmente senza essere etichettate come autistiche. La gente ha una conoscenza dell'autismo tale per cui non c'è più diffidenza. I muri, gli ostacoli che impedivano di essere "fluidi", sono stati eliminati.
- Si è arrivati a comprendere bene questo mondo, a studiarlo, ad avere gli strumenti giusti affinché queste persone abbiano la possibilità di esprimersi e di vivere senza essere in qualche maniera non comprese o relegate.
- L'approccio è cambiato negli anni; se prima c'era un approccio assistenziale, adesso l'approccio è di tipo abilitativo. Tutti hanno qualche risorsa, qualche abilità, bisogna solo andarle a cercare. Si migliora una funzionalità e non si "scheda".
- C'è una maggiore apertura mentale: è normale essere a contatto con persone "diverse". Non ci si accorge nemmeno della differenza. C'è stato un cambio di prospettiva: le persone con il disturbo dello spettro autistico non sono più relegate ad una "categoria" e l'essere "diversi" è assimilato nella quotidianità.
- Cambio di prospettiva, cambio culturale. Non è la persona con disabilità che deve adattarsi a noi ma siamo noi che teniamo in considerazione che c'è lei.
- C'è inclusione, non come concetto di gruppo, ma che parte dall'individuo.
- L'orrendo termine "normodotato" è stato sostituito, cancellato.
- Politica culturale e riforma scolastica: intersectorialità (1,3,4,6,7).
 - L'azione politico-culturale guarda ai prossimi 30 anni e comprende anche una riforma della scuola, una riforma che insegni nuovamente a fare le connessioni tra le varie materie, ad esempio tra storia e storia dell'arte, per comprendere ad esempio il movimento futurista e collegarlo alla Prima Guerra Mondiale. Questo era il modo di insegnare pre-riforma Gelmini.
 - Nelle scuole è avvenuto un lavoro di educazione, di formazione alla fruizione culturale che poi, al di fuori dell'istituto scolastico, ha trovato casa all'interno del museo e viceversa, di modo che queste cose vanno a rinforzarsi vicendevolmente facendo sì che le nuove generazioni hanno contezza ma soprattutto il piacere del gesto culturale, il piacere di andare al museo.
 - Agli Stati Generali della Cultura (2015) si disse: bisogna rinunciare alle "deportazioni scolastiche" ai musei, perché sono quelle che allontanano i bambini, perché fanno sì che le nuove generazioni abbiano paura di andare al museo. Si è quindi agito in questo modo: 1. Scuola e famiglia creano l'aspettativa, 2. I musei rispondono prontamente all'aspettativa creata.

- Gli insegnanti di sostegno sono ben formati.
- Formazione figure professionali museali, volontà, condivisione delle best practices (3,4,5,6,7,10,11,12,13,14,15,16,17).
 - Tutti coloro che interagiscono con la persona all'interno del museo vengono formati almeno una volta all'anno e partecipano almeno a tre accessi guidati con una persona con il disturbo dello spettro autistico. I percorsi formativi sono stati "ridisegnati" in un'ottica multidisciplinare: per fare progettazione culturale, ad esempio, si richiede anche una competenza sociale, mentre per fare progettazione sociale si devono avere inoltre competenze artistico-culturali. Il personale del museo, in particolare l'educatore museale, ha pure una formazione in pedagogia che gli permette di capire i diversi problemi o le sfide che dovrà affrontare.
 - C'è integrazione cosciente sia di staff sia a livello strutturale: tutto il flusso lavorativo è stato reimpostato e rivalutato. Consapevolezza e collaborazione sono *conditio sine qua non* per lo svolgimento delle attività. Nel museo si condividono le informazioni con i diretti interessati, siano essi assunti direttamente dal museo o meno. C'è rete, si dispone ad esempio del numero di telefono della scuola se il bambino è autistico. Ci sono progetti per le persone che lavorano al museo, per avere dei momenti di confronto e di condivisione delle buone pratiche.
 - I genitori partecipano a training per imparare a gestire le emozioni e hanno capito quando "ci si deve staccare" dal figlio disabile, in previsione del fatto che un giorno non saranno più al suo fianco.
 - Alcune modifiche costano, altre costano solo nella volontà di farlo. Ora ci sono volontà, idee e si dà il tempo necessario per realizzarle.
- Ruolo e dovere del servizio pubblico, dello Stato (1,2,3,4,5,7,8,10,11,15).
 - C'è visione, si pensa almeno con un orizzonte a 20 anni. Questa è la visione che si metteva prima solo nel campo politico. Ora ce l'hanno tutti coloro che hanno potere decisionale, come i direttori dei musei.
 - Lo Stato mette a disposizione le informazioni per sensibilizzare la comunità, facendola diventare conscia che c'è una "crescita" dell'autismo.
 - Lo Stato ha risvegliato la coscienza civica e ha aumentato la consapevolezza.
 - Lo Stato ha diffuso e diffonde messaggi di servizio pubblico. Non sono stati i singoli musei a farlo.

- Ci sono interventi istituzionali che prendono in carico l'intera famiglia: quando un bambino è disabile, l'intera famiglia lo è. Le associazioni non devono più colmare questa lacuna. Lo Stato risponde per lo meno alle domande che la famiglia si pone.
- Le cose che dovevano cambiare, quasi simultaneamente, sono effettivamente cambiate: la visione politica e strategica mettono al centro il valore dell'inclusione, le competenze per farlo, e le risorse per dare gambe e braccia alle competenze.
- C'è dignità riconosciuta dei due sistemi: sistema scolastico e sistema della cultura, come voleva il Piano Marshall per la cultura 2019 proposto dal senatore Rampi.
E' stato attuato un gran lavoro sui presidi educativi, cioè sulle comunità educanti. La scuola è inclusiva e attenta a chi ha più difficoltà. Lo Stato ha messo fondi per ulteriori ricerche e per affrontare le sfide nelle scuole.
- I musei non devono più colmare il vuoto scolastico o familiare.
- Non esistono più distinzioni di "trattamento" tra le figure che lavorano in museo dovute all'ente che le ha assunte (museo statale, comunale o privato). L'intera filiera è stata normata e regolamentata: c'è un contratto unico per tutti i dipendenti del museo e standard comuni. Esiste un gruppo di lavoro trasversale e le conoscenze non vengono più perse, o disperse, quando qualcuno se ne va. Infine, la professione di "educatore museale" è stata finalmente riconosciuta.
- C'è una lista di competenze, prima considerate solo accessorie, che ora sono presenti tra le figure professionali del museo e permettono di produrre contenuti culturali, rielaborati sulla base delle risposte di tutte le persone. Sono competenze immense: produzione, circolazione, proposta, allestimento, organizzazione, contatto proprio, il management museale nel suo profondo, utilizzo di tecniche, di strumenti, di tecnologia.
- Tutte le lacune, dal punto di vista legislativo, sono state sanate.
- Le persone con autismo, compiuti i 18 anni, non sono più ragazzi invisibili.
- Personale, risorse economiche, gratuità per i fruitori (2,3,4,5,7,8,9,10,15).
 - Le risorse umane e finanziarie sono state debitamente allocate ai musei per fare fronte all'esigenza di essere accessibili e inclusivi, requisito essenziale per avere la riconoscibilità di museo.
 - C'è stata una forte immissione di personale nelle Sovrintendenze e nei musei, di giovani preparati sulla materia della quale devono occuparsi, perché il patrimonio italiano è articolatissimo, complesso, molto delicato e va conosciuto prima di poterlo amministrare.
 - E' stato erogato un grosso investimento economico per la gestione del patrimonio.
 - C'è una miglior gestione dei fondi.

- I musei investono nell'educazione museale degli operatori.
- Le persone con il disturbo dello spettro autistico non sono più costrette a pagarsi gli psicologi privati, perché ci sono molti più professionisti specializzati nella sanità pubblica e lo Stato ha investito più fondi nel settore.
- Entrata gratuita nei musei per i fruitori.
- Qual è stata la risposta degli istituti culturali alla richiesta di standard (apertura, chiusura, capacità e volontà di adattarsi)?
- Tavola dei decisori (1,2,3,11).
 - Si coinvolge chi ne sa di più e si decide assieme. Si sentono i pareri di tutti, tutti fanno proposte, si fa vagliare la migliore e poi si prende una decisione. Questo lo facevamo già nelle sedute al Comune di Venezia: non c'è una sola persona che decide.
 - Si crea una tavola di obiettivi di inclusione e di accessibilità, dove si propongono linee strategiche, finanziamenti e adeguate risorse (di competenza). Il tutto viene proposto ad un "sistema museale nazionale", che si è nel frattempo costituito, facendo propri i valori internazionali.
 - Serve solo organizzazione. Si istituiscono conferenze con i maggiori esponenti delle famiglie e dei professionisti. Essi discutono su tutto ciò che non sta andando e cosa andrebbe fatto. Siedono tutti allo stesso tavolo in modo che ognuno dia delle soluzioni possibili. Si raccolgono poi le informazioni e si traccia una linea di priorità.
- Arte e benessere (6,7,8,16).
 - I direttori dei musei si sono resi conto che non è solo il turismo a portare benessere e che non esiste solo il benessere economico ma anche quello che porta più cura e bellezza.
 - Arte e salute sono strettamente correlati con la salute integrale della persona. I musei sono stati integrati nei processi di cura e benessere delle persone con qualsiasi tipo di disabilità.
 - Esiste una grande rete che mostra a istituzioni, comuni, centri di accoglienza e ospedali, che il museo è il luogo perfetto dove poter fare cura di bellezza.
 - Sono state istituite nei musei figure di accessibilità e *public engagement*, progetti di forte impatto sociale, come già succedeva all'estero.
- Museo: gesto quotidiano, abitudine (3,6).

Ora andare al museo è diventato un gesto quotidiano.

Le classi scolastiche vanno al museo anche se l'argomento non è in programma

I musei non sono più luoghi riservati esclusivamente alla funzione educativa delle scuole dell'obbligo, dei primi anni di vita dei ragazzi, ma sono finalmente entrati all'interno di una dimensione più quotidiana del "benessere".

- Comunicazione (5,9).

Sono stati adottati tutti gli strumenti dal punto di vista della comunicazione. La vivacità del mondo museale italiano è estrema e il mondo della comunicazione lo coglie, riesce a trasmetterlo. Ora, ad esempio, un turista inglese va in giro per la Toscana non solo per vedere i singoli vitigni, ma anche per visitare il piccolo museo che conserva una meravigliosa opera: i piccoli musei sono la nostra peculiarità. Con questo si intende *Slow Art*.

- Visita in presenza al museo, *constituent organizer* (1,7,8,9,11,12).

- Sono stati creati dei percorsi specifici, virtuali antecedenti la visita.
- In ogni museo è presente la figura del *constituent organizer* come avveniva già al Van Abbemuseum, uno dei musei precursori di utilizzo di tale metodo.
- Il *Design for all* è diventata un'attitudine automatica: si dà fede al processo, si parla con le persone, si coinvolgono le persone con disabilità nella progettualità.
- Si seguono e si rispettano le regole di allestimento delle mostre e di scrittura dei testi.
- E' possibile prendersi del tempo per stare dentro al museo. La tecnica dello *Slow Looking*, prima diffusa solo nel Nord Europa, è diventata una prassi. Si ha il tempo per armonizzarsi con l'opera d'arte e l'ambiente.
- La visita in presenza nei musei, la partecipazione è sempre ritenuta fondamentale?
- Come vengono proposte le visite? C'è una formula attenta per attrarre l'attenzione dei ragazzi con un linguaggio più facilitato e divertente?
- Che scoperte abbiamo fatto per favorire la migliore interazione dal punto di vista esperienziale, all'interno dei musei?

- Innovazioni tecnologiche (2,3,4,8,14).

- In che modo è progredita l'applicazione di innovazioni tecnologiche per raggiungere gli obiettivi di inclusione e accessibilità? Le persone con il disturbo dello spettro autistico riescono ad utilizzare con piacere delle tecnologie che propongono loro un'esperienza virtuale?
- Sono state trovate delle modalità di visita in cui la tecnologia può aiutare la fruizione? Che tipo di forma assumono le presentazioni multimediali? Sono ancora in uso la realtà virtuale e il metaverso?
- Tra 20 anni ci muoveremo come ci stiamo muovendo ora (in aereo) o ci saranno state altre pandemie per cui il virtuale è diventato necessario?

- Accesso a Venezia e ingresso al museo (1,11,12,13,16).

- I luoghi a Venezia si raggiungono facilmente.

- Come è stato risolto il problema dell'inclusività e dell'ingresso in una città particolare come Venezia (es. non ci sono auto che corrono su strada, ma navi e canali)?
- Come è migliorato l'accesso per l'affluenza?
- Come è migliorata l'accoglienza prima dell'accesso? Ci sono delle schede precompilate o vengono utilizzate altre modalità?
- Misurare il successo del museo (2,3,4,6,13).
 - I musei conoscono i loro pubblici.
 - Chi viene al museo esce soddisfatto della propria esperienza. Soddisfatto significa che è riuscito a comprendere pienamente i messaggi che il progetto intende offrire. Quando c'è la possibilità che i ragazzi con il disturbo dello spettro autistico possano apprendere qualcosa dal museo, ci riescono.
 - L'entusiasmo del giovane per la visita al museo si traduce spesso in una visita di ritorno con i familiari.
 - Quali migliorie sono state fatte sui metri di valutazione?
 - Come si misura il successo del museo con i visitatori autistici?
 - Se e come sono stati determinati degli standard di studio sulla qualità dei servizi per quanto riguarda gli impatti immateriali delle attività culturali? [L'unico strumento che abbiamo ad oggi sono i dati statistici e i dati sul BES, Benessere di natura sociale equo solidale, ma non ci sono standard e strumenti *ndr*].
- Diagnosi precoci (1,2,11,14).

Si inizia a lavorarci dagli asili nido. Si agisce subito alla base, dai primi cambiamenti (*gap*), dalla diagnosi. C'è terapia massiva, si lavora sulle aree compromesse e sulla riabilitazione.
- Integrazione lavorativa delle persone con autismo (4,5,11,14).
 - Qual è il livello di integrazione delle persone con disturbo dello spettro autistico? Ci sono stati dei miglioramenti nella loro comprensione, quindi nella capacità di integrarli meglio nel mondo del lavoro e dello studio? Quali sono gli ambiti in cui i ragazzi vengono impiegati di più?
 - Le persone con autismo lavorano nei musei, come tutor: hanno parte attiva, si sentono parte della comunità, hanno una dignità lavorativa e più autostima.
 - Sono stati creati degli ambienti con più autonomia (*Cohousing?*).

6 FUTURES CONE

Partendo dalla mappatura sviluppata nel capitolo 5. *Futures Triangle*, si è qui impostato il metodo del *Futures Cone* per costruire un *Futuro Preferibile*, un *Futuro Non Preferibile* e un *Futuro Plausibile* dei Musei Civici di Venezia nel 2042, inclusivi e accessibili per le persone con il disturbo dello spettro autistico.

Una persona del 2042 ci racconta le tre visioni di futuro.

Il tempo verbale usato è il presente, perché “l'uomo del futuro” ci racconta il suo presente, quello che noi stiamo visitando. Le visioni riprendono alcuni elementi significativi utilizzati nel *Futures Triangle* e sono ulteriormente arricchite di elementi forniti dagli intervistati, consultabili in Appendice 1⁷⁸.

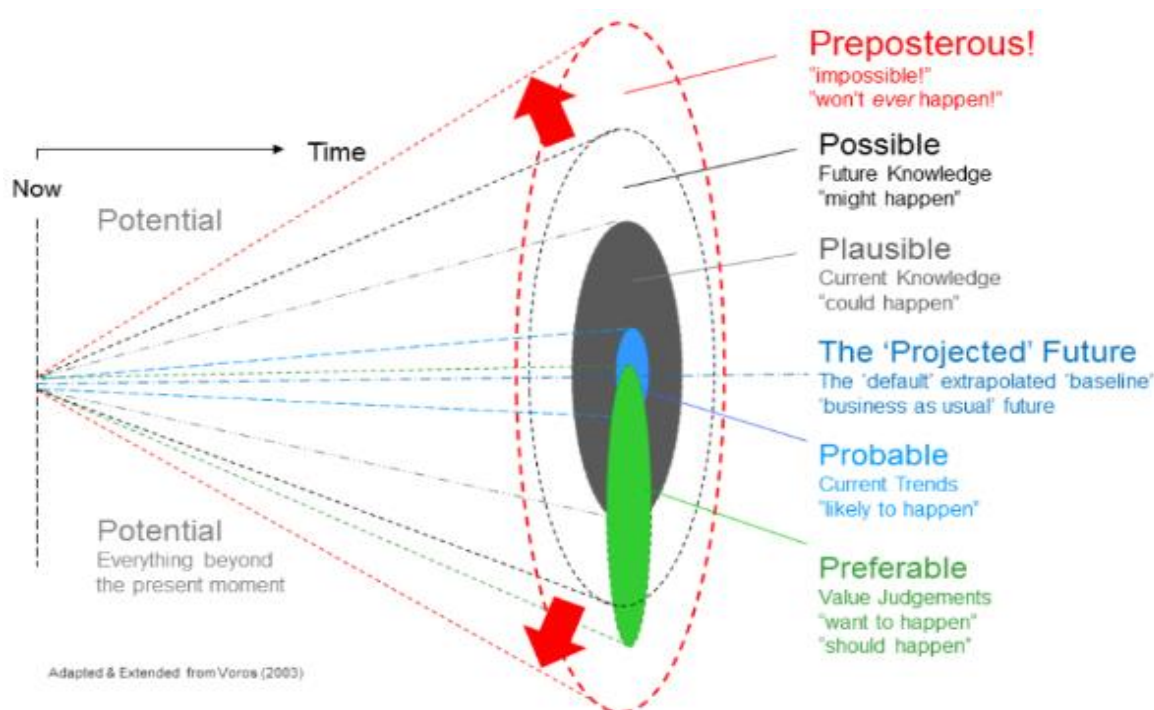


Fig. 5 Futures Cone

79

⁷⁸ In Appendice 1 viene mantenuta ad inizio paragrafo l'indicazione degli intervistati, i cui estratti hanno contribuito alla stesura della visione.

⁷⁹ <https://thevoroSCOPE.com/2017/02/24/the-futures-cone-use-and-history/>

Il *Futuro Preferibile* è il futuro che vorremmo accadesse. Esso è anche il futuro che, in questo caso, ha più possibilità di vedersi realizzato, poiché gli spunti delle interviste sono strettamente legati al presente, a ciò che sta emergendo. La sua realizzazione dipende per lo più dalle decisioni implicabili ai direttori museali o alla politica territoriale, quindi al livello di competenza decisionale degli intervistati. Alcune pratiche o accorgimenti qui proposti sono già in uso in altre realtà museali italiane o estere e sono elementi emersi soprattutto in risposta alle domanda numero due e sette dell'intervista strategica del metodo Ringland. I desideri espressi possono essere considerati degli adattamenti a buone pratiche che già esistono, possibili da realizzare, o di cui se ne auspica la diffusione. Il futuro preferibile comprende anche quei processi che sono già stati avviati ma che non hanno ancora completato il loro processo di maturazione.

Il *Futuro Non Preferibile* è quel futuro non desiderabile ma di possibile realizzazione: esso è emerso anche dai risultati dell'indagine commissionata nel 2020 dal Ministero per i Beni Culturali⁸⁰, volta a capire quali interventi fossero necessari per garantire la ripresa e il rilancio del settore culturale post-Covid 19. Tale futuro si è delineato nella risposta di alcuni intervistati alla terza domanda strategica (contestualizzata) del metodo Ringland: “Siamo nel 2042. Le cose riguardo ad accessibilità e inclusione nei musei vanno molto male. Cosa vuol dire molto male per lei?”.

Il *Futuro Plausibile* è il futuro che pensiamo possa avverarsi in base alle nostre attuali conoscenze del mondo culturale, delle dinamiche che lo regolano, come i suoi processi o le tecnologie in uso. Esso è emerso maggiormente dal gruppo di intervistati dell'area “Progettazione culturale” ed afferisce ad un livello decisionale più elevato, di pertinenza della politica nazionale. La sua eventuale realizzazione implica che avvengano anche dei cambiamenti di mentalità all'interno della società, i quali solitamente impiegano decenni per consolidarsi: l'importante è lavorare fin d'ora perché ciò avvenga.

Diversamente dal metodo utilizzato finora, in questo capitolo i futuri non sono definiti in punti, ma gli estratti delle interviste assumono una forma discorsiva.

⁸⁰ Cicerchia A., Minuti M., Fondazione Scuola dei beni e delle attività culturali. *Musei Invisibili. Visioni di futuro per i musei italiani per il dopo emergenza Covid-19*. 2021, p. 78.
https://www.fondazione scuolapatrimonio.it/wp-content/uploads/2021/06/Rapporto-finale_Musei-InVisibili-Visioni-di-futuro-post-Covid.pdf

6.1. Futuro Preferibile

Nel 2042 è normale preparare una visita ai Musei Civici di Venezia per le persone con il disturbo dello spettro autistico, così come lo è diventato in tutta Italia, o meglio in tutta Europa. Ci sono standard minimi di qualità e valorizzazione richiesti ai musei a livello nazionale e quello imprescindibile è l'obbligo di rendere la visita possibile a tutti, perché un museo si possa definire tale.

La società si è evoluta, conosce bene ed è cosciente dell'esistenza del disturbo dello spettro autistico. L'ostacolo maggiore incontrato nel passato è stata l'ignoranza, dovuta alla poca conoscenza: si aveva paura e si respingeva categoricamente ciò che non si conosceva perché non si sapeva come affrontarlo e come agire.

L'informazione sulle iniziative sono ben diffuse, non come 20 anni fa, quando non era ancora radicata la conoscenza e la consapevolezza del disturbo, e le iniziative viaggiavano tramite il "passaparola", tra amici, parenti e associazioni. Ora le amministrazioni locali, quando promuovono delle iniziative per i disabili, non lo fanno più per vantarsene, ma perché è necessario e allo stesso tempo è consueto attivarle. Inoltre, tutti i siti web dei musei (pubblici, civici e privati) fanno rete tra loro e rimandano alle iniziative degli altri, soprattutto se sono indirizzate ad esigenze particolari.

I visitatori di Venezia con il disturbo dello spettro autistico provengono da tutta Europa, non sono solo veneziani o italiani: si è compreso che anche le persone con il disturbo dello spettro autistico viaggiano.

AGSAV (Associazione Genitori Soggetti Autistici di Venezia) è stata la prima associazione a promuovere e brevettare un progetto di accessibilità ed inclusione a Venezia, connettendo tutte le attività della città, comprese quelle culturali dei musei: quest'anno il progetto *Aut-holiday* compie 19 anni. *Aut-holiday* è diventato nel tempo un punto di riferimento per tutti i turisti italiani e stranieri che hanno il disturbo dello spettro autistico. AGSAV è in contatto con le associazioni nazionali e internazionali, e riceve da tali associazioni, se non singolarmente dai *caregivers*⁸¹ interessati, richieste di informazioni e supporto per poter trascorrere una visita piacevole a Venezia, una città che di per sé è unica. Arrivare a Venezia città, senza essersi preparati prima di vederla, potrebbe mettere in crisi un soggetto con il disturbo dello spettro autistico perché è necessario innanzitutto soddisfare la

⁸¹ D'ora in poi sarà utilizzato il termine "*caregiver*" per indicare chi accompagna a Venezia la persona con il disturbo dello spettro autistico, sia essa un parente, colui che se ne prende cura quotidianamente ("*caregiver*" per l'appunto), un accompagnatore, un amico, ecc.

sua esigenza di prevedibilità: prima di arrivare è importante sapere, ed essere coscienti, che Venezia è una città che viaggia “su acqua” e non “su ruota”. Grazie anche allo sviluppo della tecnologia, tutto è diventato più semplice poiché è possibile vedere in tempo reale la città pur trovandosi a centinaia di chilometri di distanza. Il sito web del Comune propone dei percorsi virtuali alternativi di Venezia per poter programmare la visita in anticipo: tutte le attività culturali e commerciali presenti in città rimandano con un link a quella pagina web. Inoltre, l'aeroporto di Venezia ha attivato da più di 20 anni un servizio di accompagnamento al centro storico indirizzato a chi ha il disturbo dello spettro autistico. Vent'anni fa pochi lo conoscevano ma ora è noto a tutti. AGSAV inoltra tutto questo materiale al *caregiver* nel momento in cui riceve il primo contatto.

Nel tempo, si è consolidata una rete, un *network* che coinvolge, collega e mette in collaborazione hotel, trasporti, albergatori, guide turistiche, musei, solo per nominare alcune attività.

I primi ostacoli che il visitatore con il disturbo dello spettro autistico potrebbe incontrare giungendo a Venezia vengono eradicati alla base grazie al supporto dell'associazione.

Il team di AGSAV, collaborando strettamente con il network della città, si adopera per soddisfare qualsiasi ulteriore richiesta del futuro visitatore. Quando il *caregiver* contatta AGSAV, l'associazione si informa il più possibile sul futuro turista per potergli proporre opzioni di alloggio, fino ad arrivare all'organizzazione della visita in città, fornendogli i contatti a cui rivolgersi per il proseguimento della preparazione del viaggio. Solitamente, il turista che si reca a Venezia, vuole vedere piazza San Marco: AGSAV gli fornisce di default del materiale sui tesori che Venezia offre, cosicché il *caregiver* possa scegliere con il futuro turista a quale palazzo o museo rivolgersi, per passare allo step successivo della preparazione del viaggio.

Supponiamo che la curiosità del futuro visitatore ricada sui Musei Civici di Venezia. Il *caregiver* dispone già dei contatti poiché glieli ha forniti preventivamente AGSAV.

I Musei Civici ricevono in media una prenotazione al giorno da parte di visitatori con il disturbo dello spettro autistico, distribuite sulle undici sedi museali. Le prenotazioni avvengono telematicamente, perché i siti web delle sedi museali sono “*mobile & user friendly*”. E' facile trovare le informazioni di cui si ha bisogno perché il sito utilizza termini semplici: il termine “accessibilità”, ad esempio, è caduto in disuso, poiché era un termine troppo complesso, che metteva in difficoltà soprattutto gli stranieri. Le informazioni prima presenti in “accessibilità” sono state incluse nella sezione “disabilità”, molto più comprensibile.

Nel momento in cui i Musei Civici ricevono una prenotazione di visita per una persona con il disturbo dello spettro autistico, un'email automatica, con allegato il "questionario precompilativo", viene inviata al richiedente. Il questionario precompilativo permette agli educatori museali di conoscere di più il futuro visitatore. Gli viene chiesto ad esempio quali sono i suoi interessi, cosa lo disturba, se preferisce o meno visitare il museo con supporti virtuali che lo fanno immergere nel metaverso, ecc.

Attualmente, il reparto educativo è un reparto interno presente in ognuna delle 11 sedi museali ed è coordinato da un'unità centrale dei Musei Civici. Gli educatori museali, che nel frattempo hanno ottenuto il riconoscimento di professionisti museali, sono ben preparati e formati, sia sulle opere museali sia in psicologia. C'è stato un gran rafforzamento del dipartimento, poiché si è compreso quanto sia importante avere delle persone competenti che riescano a proporre soluzioni alle numerose esigenze, nel rispetto del diritto universale alla partecipazione culturale e al godimento delle arti da parte di tutti.

Gli educatori museali dell'unità centrale dei Musei Civici, ricevuto il questionario precompilato, studiano gli interessi del futuro visitatore e si mettono in contatto con gli educatori museali del museo del circuito che meglio soddisfa i suoi desideri, inoltrando loro il materiale ricevuto dal *caregiver*.

La richiesta viene inoltrata in questo caso agli educatori museali di Palazzo Ducale perché il visitatore è interessato alle battaglie, e il Palazzo Ducale è ricco di opere d'arte che le raffigurano. Gli educatori museali del Palazzo Ducale contattano nuovamente con il *caregiver* e gli inviano un'email contenente informazioni e materiali del Palazzo Ducale che possono essergli utili prima e durante la visita, tra cui:

- la storia sociale del museo, che gli permette di visitare autonomamente il Palazzo Ducale. La storia sociale indica, tra l'altro, i posti dove è possibile sedersi e le zone relax, dove potersi rilassare quando ci si sente "sovraccaricati";
- un percorso virtuale generico del museo, per l'esigenza di prevedibilità;
- l'entrata è gratuita (seppur questa sia un'informazione ridondante, dato che tutti i musei italiani hanno l'obbligo di garantire l'accesso gratuito alle persone con il disturbo dello spettro autistico);
- si propone la visita in un orario anticipato oppure di mercoledì sera, dopo la chiusura, quando l'affluenza è minore e l'ambiente è tranquillo per evitare l'insorgere di eventuali "crisi";

- l'entrata all'edificio sarà prioritaria e avverrà da un accesso secondario (Porta della Carta), per evitare rumori e file. L'attesa può causare crisi ad una persona autistica, perché le è difficile prevedere cosa può succedere mentre aspetta.

Una volta ricevuta la prenotazione da parte del *caregiver*, il team del Palazzo Ducale richiede contestualmente la presenza di un analista del comportamento, in modo che ci sia un professionista a gestire le eventuali situazioni difficili.

Tutto il personale lavora per lo stesso obiettivo, ovvero rendere la visita un momento gratificante e libera a tutti i visitatori. Per questo motivo, tutti coloro che lavorano in museo a diretto contatto con il pubblico, sia esso assunto direttamente dal museo o da cooperative esterne in appalto, è preparato, segue corsi professionali e di formazione che gli permettono di accogliere le persone con il disturbo dello spettro autistico. Il personale in biglietteria, gli addetti alla guardiania e la security sono “la faccia del museo”, le prime persone che si incontrano e sanno come approcciare il visitatore con il disturbo dello spettro autistico. I corsi di formazione prevedono per loro anche una giornata da trascorrere all'interno dell'ufficio educativo del museo.

Gli educatori museali, i curatori, gli allestitori, le guide ecc. seguono invece dei corsi ulteriormente professionalizzanti, in cui imparano ad esempio i diversi modi in cui le persone con il disturbo dello spettro autistico possono esprimere i propri bisogni: c'è ad esempio chi usa un comunicatore elettronico per chiedere di andare in bagno, oppure “segna” perché vuole una pausa. I professionisti devono conoscere queste pratiche per poter svolgere appieno la loro attività.

Concentriamoci ora sugli spazi museali e sui loro allestimenti. Tutte le sale museali sono state allestite e organizzate previa autorizzazione da parte del *Constituent Organizer*. Tutti i percorsi sono stati creati e co-progettati assieme alle persone con le diverse disabilità, nonché con il disturbo dello spettro autistico. Qualora queste ultime rilevassero delle difficoltà nel raggiungere una sala o un'informazione, si è collaborato con loro per capire in quale modo risolvere la questione: i musei sono completamente accessibili e inclusivi.

Nelle sale la luce è perfetta, neutrale e confortevole: c'è la possibilità di regolarla se potesse dare fastidi. Come indicato nella storia sociale, ci sono posti per potersi sedere, anche per contemplare i capolavori, per prendersi del tempo. Ci sono delle zone relax, di decompressione.

Le didascalie e i percorsi sono creati sapientemente. Le didascalie sono redatte con informazioni stratificate, utili a tutti, con o senza il disturbo dello spettro autistico: i testi sono corti per non sovraccaricare troppo chi ha un deficit di attenzione, ma completi. Essi danno

la possibilità, per chi lo volesse, di accedere a più informazioni attraverso un QR Code, che permette di scaricare ulteriore materiale. Il materiale scaricato può anche essere “portato a casa” ed essere usato come *follow up* dopo la visita.

I musei sono dotati di strumenti digitali per l'accompagnamento di persone con difficoltà cognitive. Negli anni si è lavorato sugli innesti digitali del settore culturale riuscendo a declinare i contenuti culturali in un altro linguaggio, né migliore, né peggiore, semplicemente “diverso” rispetto a quello esistente 20 anni fa.

Ci sono diverse modalità per visitare il Palazzo Ducale, a seconda delle esigenze della persona con il disturbo dello spettro autistico: assieme ai normali turisti (accompagnati dal proprio *caregiver*), con una guida integrativa, oppure si può partecipare a dei laboratori.

Nel primo caso sono stati creati dei percorsi particolari da fare individualmente con il proprio *caregiver*, ma assieme a chi non ha problemi, poiché le informazioni sono diffuse in tutto il museo e si possono acquisire facilmente inquadrando i QR codes. La sensibilità di tutti è ora maggiore e si è compreso che bisogna adeguarsi a chi ha meno possibilità, perché non le ha e non può acquisirle. Chi non ha problemi ha imparato a riflettere di più, immedesimandosi e ragionando su quali siano i propri bisogni e quelli degli altri: la diversità ci ha arricchito, portando alla vera inclusione. Una visita svolta con altri (pochi) turisti, negli orari più calmi, è più che possibile per una persona autistica: ora i musei sono davvero inclusivi.

C'è la possibilità inoltre di richiedere una guida integrativa, condotta da un professionista ben preparato, che ha studiato attentamente un percorso che soddisfi le esigenze di visita del futuro visitatore segnalate nel modulo precompilativo. Tutto viene pianificato nei minimi dettagli per evitare qualsiasi criticità. La guida sa che le informazioni vanno ripetute più volte, in diversi modi e si avvale di immagini PECS per comunicare direttamente con le persone con il disturbo dello spettro autistico.

Infine ci sono laboratori artistici in museo dove i più giovani possono frequentare altri ragazzi, un'opzione più adatta per chi abita a Venezia o ci viene assiduamente.

I momenti della visita vengono filmati dalla tecnologia presente in museo. Al museo ci sono postazioni in cui è possibile poi caricare il filmato, o le foto, su un dispositivo personale da poter mostrare “a casa”: il museo non dà valore solo alla gratificazione temporanea: è un'esperienza di apprendimento. Conclusa la visita è importante, portare con sé qualcosa che la ricordi come ad esempio un *workbook* acquistato al bookshop del museo. Il *workbook* è provvisto in copertina di una finestrella, ideata per inserire la propria foto stampata dal totem in museo: la foto ricorda l'esperienza personale, ne è la testimonianza. Inoltre, il *workbook* può servire da *follow up*, da rinforzamento della visita in museo. Se

l'esperienza al Palazzo Ducale gli sarà piaciuta, il ragazzo avrà il desiderio di ritornarci: questo decreterà il successo sia per il visitatore con il disturbo dello spettro autistico sia per il Palazzo Ducale.

6.2. Futuro Non Preferibile

Prima di addentrarsi nel racconto, è bene specificare alcuni punti emersi dalle interviste. Tre sono i “macro-futuri” *Non Preferibili*, in ordine di non preferibilità:

- 1- I musei chiuderanno
- 2- I musei rimarranno aperti solo due ore al giorno
- 3- I musei saranno esattamente come ora, nel 2023

Inoltre, alcuni intervistati, in linea con quello che sta avvenendo in tutta Italia, hanno visualizzato un *Futuro Non Preferibile* in cui il biglietto d'ingresso al museo costerebbe 50€ e che, di conseguenza, nessuno ci andrà più. Questo futuro si sta purtroppo già concretizzando, senza che ci sia nessun tipo di incremento di offerta in termini di servizio. Il costo del biglietto per il Palazzo Ducale di Venezia, ad esempio, passerà da 26€ a 36€, a partire da settembre 2023, una crescita del 15%⁸².

Un altro intervistato invece, nella propria visione di *Futuro Preferibile*⁸³, ha espresso il desiderio che i musei gestiscano al loro interno il servizio di emissione del biglietto attraverso un e-commerce, per evitare che parte degli introiti continuino ad essere dispersi, concedendo al concessionario esterno il 14-30% del costo del biglietto. Questo sarebbe possibile fin da subito pagando tramite PagoPa presso i musei statali autonomi. Lo stesso Ministero della Cultura, però, dovrebbe provvedere innanzitutto alla costituzione di un e-commerce, perché attualmente ne è sprovvisto, e dovrebbe ancor più riformare il sistema della centralità fiscale dei musei. Attualmente infatti la maggior parte dei musei, pur essendo statali, hanno una gestione economica regionale, comunale, tramite fondazioni, oppure sono musei statali ma autonomi, come ad esempio gli Uffizi. La riforma fiscale dovrebbe permettere la redistribuzione dei ricavi in maniera diversa rispetto all'attuale gestione, basata su quote ripartite. L'intervistato ha infine precisato che, prima di arrivare alla gestione interna della

⁸² Il Sole24Ore, *Biglietti dei musei, in un anno prezzi aumentati del 10% in sette città*. 05.05.2023. <https://www.ilssole24ore.com/art/biglietti-musei-un-anno-prezzi-aumentati-10percento-sette-citta-AEG8NbPD>

⁸³ L'estratto relativo alla realizzazione di un e-commerce pubblico del Ministero della Cultura era stato (e rimane) inserito tra gli estratti delle interviste utili per la costruzione di un Futuro Plausibile, poiché fa riferimento a livelli di trasformazione che devono avvenire innanzitutto in ambito politico, cosa che però “inaspettatamente” sta avvenendo, mentre si scrive.

bigliettazione, è necessario tenere in considerazione il futuro di coloro che ora sono impiegati presso i concessionari ai quali è affidato il servizio di bigliettazione e-commerce.

L'intervista strategica è avvenuta il 13 febbraio 2023.

Il Ministero della Cultura, con la Circolare del 9 maggio 2023 della Direzione Generale Musei, annuncia il lancio della piattaforma pubblica di e-commerce “Ad Arte” per la gestione diretta della bigliettazione e chiede a tutti i musei autonomi di cessare i contratti in essere con i concessionari a cui è affidato il servizio di biglietteria entro 120 giorni⁸⁴.

Il *Futuro Preferibile* dell'intervistato sembrerebbe piuttosto virare verso un *Futuro Non Preferibile*. Il desiderio espresso tre mesi prima in parte si realizzerà, perché è stata annunciata l'attivazione di un'e-commerce pubblica. Manca tuttavia la preventiva attivazione di tutte quelle misure necessarie, sopracitate, affinché non ci si scontri con la realtà delle complicazioni. Sono molte le questioni che rimangono aperte e sulle quali ci si augura che il Ministero abbia già riflettuto internamente. L'intervistato aveva infatti auspicato che il Ministero della Cultura pianificasse innanzitutto:

- una riforma fiscale dei musei
- un piano di assunzione dei dipendenti ora impiegati presso i concessionari
- la creazione di un nuovo dipartimento interno ai musei, adibito al servizio di bigliettazione, con personale debitamente formato

Se questo non fosse avvenuto, il *Futuro Non Preferibile* comincerebbe ora il proprio corso.

Di seguito viene narrata la visione del “macro-futuro” *Non Preferibile* “i musei rimarranno aperti solo due ore al giorno”.

I musei sono aperti solo due ore al giorno. Ci sono pochi visitatori perché il costo dell'entrata è proibitivo: 50€. Molti musei a Venezia rischiano di chiudere definitivamente, quindi il personale è ridotto al minimo. Sono stati tagliati ad esempio i costi di gestione della biglietteria fisica, perché il biglietto è acquistabile solo online. Il personale di sala è stato sostituito con dei sensori di rilevamento altamente tecnologici.

Ora, nel 2042, qualsiasi approccio all'universalità è scomparso. L'inclusione non esiste più. C'è poca empatia, poca flessibilità. Si è ritornati ad una forte settorializzazione e a considerare il museo come un luogo per l'élite che pretende di trovare esclusivamente contenuti di alto livello.

⁸⁴ Il Sole24Ore, *Il Ministero della Cultura si riprende la biglietteria dei musei: nasce Ad Arte*. 11.05.2023. <https://www.ilsole24ore.com/art/ad-arte-gestira-biglietteria-musei-AEjdx0RD>

Il settore culturale ha invertito la rotta intrapresa 20 anni fa e non ha più maturato quella consapevolezza di essere un elemento fondamentale per la crescita cognitiva della comunità. L'accesso alle persone con disturbo dello spettro autistico è ancora consentito, per chi se lo può permettere economicamente, ma è relegato esclusivamente a pochi spazi, quasi fossero dei ghetti. Di conseguenza l'esperienza non è utile a queste persone, perché se ne vanno senza aver acquisito alcuna informazione. Non si coinvolge questo *target* di pubblico, anzi, a volte le persone con il disturbo dello spettro autistico si spaventano, perché possono imbattersi in installazioni multimediali nelle sale che li agitano. Le zone relax, di cui erano provvisti alcuni musei, sono state nuovamente adibite a spazi espositivi perché il visitatore paga profumatamente per vedere delle opere d'arte e deve uscire dal museo soddisfatto.

I finanziamenti vengono utilizzati quasi esclusivamente per la conservazione del patrimonio, la funzione quasi esclusiva del museo. Le visite guidate, infatti, sono dei servizi museali condotti da storici dell'arte, esperti delle opere conservate al museo. Sono delle visite dedicate a chi ha già buone conoscenze in materia, non sono pensate per coinvolgere un pubblico inesperto, men che meno per coloro che hanno delle esigenze speciali, come le persone con il disturbo dello spettro autistico. Le guide non hanno la capacità per farlo perché sono effettivamente degli studiosi delle opere. Non è nemmeno interesse del museo richiedere una formazione supplementare, perché esula dalla propria funzione: conservare, custodire e studiare la propria collezione.

6.3. Futuro Plausibile

Per visualizzare un *Futuro Plausibile* il livello decisionale sale e ci si deve interfacciare con ciò che si deve smuovere a livello politico, affinché il *Futuro Plausibile* si possa tradurre in un'azione nazionale strategica. Questa visione di futuro guarda inoltre a cambiamenti sociali di prospettiva, cambiamenti di mentalità, il cui consolidamento non è affatto istantaneo.

Anche qui, parimenti al *Futuro Non Preferibile*, si delineano in prima istanza due opzioni di futuro contrapposte:

- 1- “Togliere di mezzo” la politica e le sovrastrutture
- 2- Creare un sistema produttivo culturale: declinare il sistema industriale a quello culturale

Nel primo caso si potrebbe pensare ad un *Futuro Possibile* più che ad un *Futuro Plausibile*, in quanto la politica e le sovrastrutture da sempre permeano l'ambiente culturale.

Prendiamo in considerazione la seconda opzione, la creazione di un sistema produttivo culturale e cerchiamo di visionarlo.

Nel 2042 andare al museo è un’abitudine, un “gesto quotidiano”. Si va al museo perché si ha il piacere di trascorrere del tempo in questi luoghi, li si trova familiari perché ci si abitua fin da piccoli a frequentarli: lo si fa perché ci fa stare bene. Per contrastare la povertà educativa, le famiglie che non hanno la possibilità di portare i bambini al museo possono ricorrere ad un servizio pubblico che si chiama “Affido Culturale”: una famiglia, che partecipa spesso ad attività culturali, si mette a disposizione per accompagnare un bambino impossibilitato a farlo, per condividere assieme un’esperienza culturale, sociale ed educativa.

I benefici del welfare culturale, soprattutto per le persone con disabilità cognitive ed in particolare per le persone con il disturbo dello spettro autistico, sono stati confermati da molte evidenze scientifiche. Oltre alle terapie mediche, si prescrivono anche in Italia delle cure supplementari: i musei sono integrati nei processi di cura e benessere anche per le persone con il disturbo dello spettro autistico.

Come è stato possibile realizzare tutto questo?

Nel tempo si sono sviluppati studi intersettoriali in cui diversi ambiti, che si pensava non avessero nulla a che vedere tra di loro, hanno cominciato ad aprire un dialogo generando nuove vie di azione.

Lo Stato prese spunto da tali iniziative e decise di creare un tavolo interministeriale. Ascoltò tutte le proposte, le valutò e scelse di agire a livello nazionale sui seguenti punti, poiché i diversi ambiti si intersecavano con il settore culturale:

- Lavorare su piani interministeriali, affinché il sistema culturale dialogasse con il sistema turismo, economia, salute, istruzione
- Piani di sviluppo strategico: pensare a politiche quinquennali, decennali e ventennali
- Mappare le *best practices* attivate a livello locale, dalle realtà più piccole a quelle più note, per valutare l’adeguamento del miglior modello su scala nazionale, senza per questo privarle della loro peculiarità territoriale
- Informare e sensibilizzare la società attraverso messaggi pubblici, al fine di incrementare la conoscenza e la comprensione sul disturbo dello spettro autistico
- Riforma scolastica e professionale nazionale
- Interventi di rafforzamento del personale del settore culturale

Lo Stato cominciò con il diffondere pubblicamente maggiori informazioni sulla disabilità, in particolare sul disturbo dello spettro autistico, perché la società si

consapevolizzasse sull'esistenza di tale disturbo e sulla sua capillarità. Questo fu il primo passo per sensibilizzare la società, in modo che essa innescasse dal proprio interno un processo di vera integrazione, cosa che avvenne.

Nel frattempo lo Stato diede vita ad un sistema produttivo culturale, affinché l'intero settore culturale potesse agire a livello economico di sostenibilità, al pari del settore industriale.

Ciò non sembra rivelare nessuna novità rispetto a 20 anni fa, ma se si guardano i settori da un'altra prospettiva, si capisce dove sia avvenuto il salto di qualità che ha permesso la realizzazione di quello che per noi, nel 2042, è normale.

Un tempo il successo era misurato quasi esclusivamente dal ritorno economico immediato: se un'iniziativa non dava subito frutti non era degna di essere finanziata. Solo alcune piccole realtà museali corsero tale rischio e si prodigarono nello sviluppo di iniziative, percorsi e connessioni che cominciarono ad essere fruttuose solamente dopo qualche anno. Il loro successo, seppur "tardivo", rese tangibile che "il tutto e subito" non esisteva e che l'investimento culturale aveva dei risvolti positivi sia per il museo che per tutta la comunità e il proprio territorio, in senso universale. Per questo motivo lo Stato decise di mappare le associazioni attive sia nel settore culturale sia nella disabilità. Ne studiò principi, pratiche, modelli e risonanza territoriale. La mappatura mostrò un mondo pieno di singole meravigliose realtà attive da anni nel territorio, la cui esistenza era sconosciuta persino dalle associazioni ad essa contigue. Lo Stato mappò le associazioni esistenti e raccolse le loro *best practices* sulla base delle quali definì gli standard qualitativi museali, così come richiesto a gran voce dai musei autonomi. Mise a disposizione di tutti la mappatura, in modo che si potessero instaurare rapporti di collaborazione, secondo il principio domanda-offerta.

Lo Stato riuscì a capire, confrontandosi con i vari stakeholders, quale fosse l'ingente portata dell'intervento pubblico che doveva pianificare e costruire.

Si rese conto di quanto fossero necessarie direttive e normative nazionali per sistemare gli ingranaggi della grande macchina nata da iniziative personali e sviluppatesi spontaneamente fino a quel momento. La grande macchina non reggeva più se non veniva oleata con finanziamenti statali. Ci fu un tavolo interministeriale che pianificò l'elargizione di fondi pubblici a sostegno di:

- Sanità pubblica, ricerca, formazione e immissione di personale specializzato sul disturbo dello spettro autistico
- Famiglie in cui è presente una persona con il disturbo dello spettro autistico
- Organizzazioni e Associazioni impegnate nell'ambito

- Istruzione
- Istituti culturali e musei, per far sì che potessero diventare veramente accessibili e inclusivi attraverso immissione di personale, formazione del personale già presente, riallestimenti, creazione di nuovi percorsi museali

Lo Stato italiano condivise la propria conoscenza a livello internazionale e imparò dalle esperienze già intraprese dagli altri Paesi: questo gli permise di elaborare nel dettaglio i piani di intervento.

Si cominciò quindi ad impostare una riforma del sistema scolastico, prevedendo, soprattutto in ambito universitario e professionalizzante, la creazione di percorsi interatenei che formassero “nuove” professioni (ad es. l’educatore museale), in linea con quanto da anni stava avvenendo “autonomamente” nelle università. Ciò permise di rinforzare successivamente il personale del settore culturale con figure riconosciute e più preparate. Ad esempio un educatore museale doveva sì conoscere il patrimonio che avrebbe gestito ma, dovendo operare a diretto contatto con le persone con il disturbo dello spettro autistico, doveva anche avere una formazione psicologica specifica. Ciò permise alle nuove figure professionali di poter creare percorsi specifici indirizzati a questi utenti e soprattutto di conoscere come interagire con loro.

L’aspettativa dei professionisti culturali di ricevere informazioni e corsi professionalizzanti sull’accessibilità e l’inclusione nei musei per le persone fragili direttamente dal Ministero della Cultura (come da decenni avveniva nel Regno Unito) fu finalmente soddisfatta.

In questo modo, il volontariato del terzo settore non doveva più essere la “forza”, ma un piccolo ulteriore sostegno su cui fare affidamento. Man mano che le nuove figure professionali venivano immesse nel settore culturale, questo cominciò a diventare realtà.

Per quanto riguarda la competenza del turismo, esso ora, nel 2042, è integrato all’interno del sistema culturale. Lo spostamento delle competenze da un Ministero all’altro non è avvenuto per rendere economicamente profittevole il sistema culturale, ma per poterlo valorizzare. Per permettere che ciò fosse possibile, è stata approvata in passato una coscienziosa e delicata modifica costituzionale all’art. 117, spinta dalla richiesta di necessità espressa da tutti i musei autonomi: lo Stato non deve essere responsabile solamente della tutela dei Beni Culturali, ma anche della loro valorizzazione (prima in capo alle Regioni). La modifica costituzionale permise allo Stato non solo di stabilire degli standard qualitativi omogenei nei musei ma anche di sviluppare una politica attiva sulla valorizzazione del turismo, sul potenziale dei flussi di visita, sull’accoglienza e sull’accessibilità.

Lo Stato superò il principio secondo il quale le erogazioni nel settore culturale sono una spesa: ora è cosciente che sono investimenti necessari, seppur nei primi anni possano sembrare degli investimenti “a perdere”. Si è presa coscienza che l’investimento è di rilevanza sociale, comunitaria e culturale.

Le doverose riforme appena menzionate permisero di dare forza e di mettere in moto il sistema produttivo culturale che aveva creato.

Il sistema produttivo culturale ideò una nuova offerta culturale, migliore qualitativamente e quantitativamente rispetto alla precedente. La nuova offerta generò nuova domanda, poiché la domanda si adeguò alla nuova offerta, scoprendone l’esistenza. Gli utenti cominciarono a usufruire conseguentemente delle nuove proposte. Al contempo vennero soddisfatte quelle domande in museo che prima, provenendo da un bacino minoritario, non venivano prese molto in considerazione.

Vi spiego brevemente la cascata di ripercussioni positive che tutto ciò ebbe sull’intero territorio di Venezia.

Per ogni euro investito in cultura, si è accresciuta la capacità cognitiva culturale della comunità. Accrescendo l’elemento cognitivo culturale è aumentato il senso di comunità, quindi l’aggregazione comunitaria, di conseguenza il senso di appartenenza ad un territorio, e Venezia si è sviluppata ulteriormente. Lo sviluppo territoriale, assieme al miglioramento culturale, ha fatto sì che le persone studiassero di più e rimanessero in città, attraendo maggiori investimenti e capitali. Nacquero infatti nuove attività economiche. Dallo sviluppo sociale allo sviluppo del territorio. Se penso invece ad un turista straniero, questi non viene a Venezia con lo scopo di mangiare qualcosa di tipico, ma per visitare le sue bellezze culturali⁸⁵. E’ il museo che lo porta a Venezia. Il turista usufruirà poi di tutti gli altri esercizi commerciali che permettono la sua permanenza in città.

Se tutte queste riforme non fossero state attuate, non sarebbero ora soddisfatti né il bisogno del visitatore con il disturbo dello spettro autistico, tantomeno quelli degli abitanti di Venezia⁸⁶.

Raggiungere questo risultato è stato possibile grazie all’instaurazione di un dialogo interministeriale che progressivamente portò alla stesura di piani di sviluppo strategico quinquennali, decennali e ventennali a livello nazionale, poi rimodulati a livello territoriale.

⁸⁵ https://storico.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/Contenuti/MibacUnif/Comunicati/visualizza_asset.html_704967505.html (7.10.2019).

⁸⁶ Falco Giuseppe, The Boston Consulting Group, *Valorizzazione del patrimonio artistico-culturale italiano, una leva strategica per la crescita del paese*. 5.10.2016. <https://www.cavalieridellavoro.it/app/uploads/2016/09/Relazione-di-scenario-Giuseppe-Falco.pdf>

7 CONCLUSIONI

La presente ricerca mi ha permesso di capire quanto gli “attrezzi del futurista” siano utilizzati e diffusi a livello internazionale nell’ambito strategico del settore culturale. Nella mia continua fase di *Horizon Scanning* mi sono imbattuta in alcuni report che elencavano, ad esempio, le priorità emerse in *interviste* fatte ad esperti: mi fu subito chiaro che stessi consultando il risultato di un lavoro che aveva applicato il metodo *Delphi*. Un’altra ricerca palesò fin dal titolo la sua natura “futurista”: *Musei In_visibili. Visioni di futuro per i musei italiani per il dopo emergenza Covid-19*. Ho quindi compreso che chi è avvezzo ad interfacciarsi con figure di respiro internazionale utilizza strumenti di futuro e ne viene a sua volta coinvolto.

La mia fase di documentazione è durata fino all’ultimo giorno di scrittura. Non immaginavo quanto il settore culturale italiano si sarebbe mosso così velocemente dopo l’annuncio della nuova definizione di “museo” di ICOM (24 agosto 2022), da cui io presi spunto per sviluppare la ricerca di tesi. Non immaginavo nemmeno che un’associazione di Venezia, che aiuta le famiglie di persone con il disturbo dello spettro autistico, stesse lavorando su un progetto complementare alla mia ricerca. Ingenuamente non avevo forse riconosciuto che vedevo solo la punta di due iceberg, di due esigenze, megatrends che aspettavano solo il “via” per cominciare a correre. Mi sono quasi ritrovata nella situazione opposta a quella del “futurista”: stavo rincorrendo il futuro.

Ho constatato che i cambiamenti sono continui, ma che negli ultimi anni avvengono più velocemente rispetto a prima. Questo è dovuto anche agli sviluppi tecnologici.

Nonostante la digitalizzazione e la velocità con cui l’informazione viaggia, ci sono delle ancore che bloccano alcuni cambiamenti auspicabili, tra cui la burocrazia. Dalle interviste effettuate a persone che lavorano a Venezia in settori diversi, ma che hanno lo stesso interesse, ho realizzato che esse non erano entrate in contatto tra loro. Pur avendo interagito con l’ente o l’associazione di loro interesse, esse non avevano parlato tra di loro, cioè con coloro che lavorano per lo stesso scopo: rendere semplice, ma professionale, l’organizzazione di una visita ai Musei Civici di Venezia per le persone con il disturbo dello spettro autistico.

In questa ricerca sono riuscita a percorrere completamente tre delle fasi di un esercizio di futuro: impostazione, documentazione e visualizzazione.

La quarta fase, “l’azione”, è stata parzialmente sviluppata poiché ho individuato uno dei futuri preferibili.

Mi auguro che il presente lavoro possa contribuire all'inizio di una conversazione strategica tra i decision-makers presenti a Venezia, affinché si continui a lavorare per il *Futuro Preferibile* dei Musei Civici, accessibili ed inclusivi per le persone con il disturbo dello spettro autistico.

8 BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

Ciaccheri, Maria Chiara, Fornasari Fabio *Il Museo per tutti. Buone pratiche e accessibilità*, I libri di accaParlante, edizioni la meridiana, Molfetta (BA) 2022.

Sandell, Richard, *Museums as Agents of Social Inclusion*, in: Museum Management and Curatorship, Taylor & Francis, 1998, pp. 401-418.

SITOGRAFIA letta o consultata con annotazioni

Agenzia di Stampa CULT, Letture Lente, a cura di Elisa Campana e Francesca Velani - Promo PA Fondazione, Alessandra Gariboldi - Fondazione Fitzcarraldo, Rosa Maiello - AIB Associazione Italiana Biblioteche, Emanuele Curti - Lo Stato dei Luoghi, Adele Maresca - ICOM, Catterina Seia - CCW-Cultural Welfare Center, *Welfare culturale: dalle politiche e dalle principali esperienze europee, riflessioni per un percorso in Italia*. 08.04.2023.
<https://www.agenziacult.it/letture-lente/welfare-culturale/welfare-culturale-dalle-politiche-e-dalle-principali-esperienze-europee-riflessioni-per-un-percorso-in-italia/>

AGSAV Onlus (Associazione Genitori Soggetti Autistici di Venezia).
<https://agsavonlus.org/>

ANffAS, *Alcuni Dati*.
<http://www.anffas.net/it/disabilita-intellettive-e-disturbi-dello-spettro-autistico/alcuni-dati/>

ANGSA APS Onlus, *I Numeri* <https://angsa.it/autismo/numeri/>

Articoli di Artribune:

Maida, Desirée, *I musei sono davvero inclusivi?* Artribune, 27.03.2023.
<https://www.artribune.com/professioni-e-professionisti/politica-e-pubblica-amministrazione/2023/03/musei-inclusivi/>

Montagnoli, Livia, *Affido Culturale. Il progetto che contrasta la povertà educativa*, 09.04.2022.
<https://www.artribune.com/professioni-e-professionisti/didattica/2022/04/affido-culturale-poverta-educativa-intervista-ivan-esposito/>

- Montagnoli, Livia, *Reportage su Cultura e accessibilità*. Artribune, 29.08.2022,
<https://www.artribune.com/professioni-e-professionisti/2022/08/reportage-cultura-accessibilita/>
- Pizzolante, Marta *3 evidenze scientifiche dimostrano che andare al museo fa bene alla salute*.
 Artribune, 25.03.2023.
<https://www.artribune.com/professioni-e-professionisti/didattica/2023/03/3-evidenze-scientifiche-museo-benessere/>
- Treasatti, Annalisa, *Didattica museale. Parola a Valeria Bottalico della Collezione Peggy Guggenheim di Venezia*. Artribune, 21.04.2019.
<https://www.artribune.com/professioni-e-professionisti/didattica/2019/04/intervista-valeria-bottalico-collezione-peggy-guggenheim-venezia/>
- Zane, Massimiliano, *Cultura e PNRR: perché l'Italia rischia di fallire su tutta la linea*.
 Artribune, 28.04.2023.
<https://www.artribune.com/professioni-e-professionisti/politica-e-pubblica-amministrazione/2023/04/cultura-pnrr-italia/>
- Byrne, John, Morgan Elinor, Paynter November, Sánchez de Serdio Aida, Zeleznik Adela, *The Constituent Museum. Constellation of Knowledge, Politics and Mediation: a Generator of Social Change*, 2018.
<https://d2tv32fgpo1xal.cloudfront.net/files/the-constituent-museum-liv.pdf>
- Chatterjee Helen J., Thomson, Linda J., *Toolkit UCL per la misurazione del benessere al museo*.
 Traduzione in lingua italiana autorizzata dall'University College of London (UCL), a cura di CCW – Cultural Welfare Center. Manuela Gallo per Langwich Traduttori, Luglio 2022.
<https://culturalwelfare.center/2022/11/15/6522/>
- Chatterjee Helen J., Thomson, Linda J., *UCL Museum Wellbeing Measures Toolkit*, 2013.
https://www.ucl.ac.uk/culture/sites/culture/files/ucl_museum_wellbeing_measures_toolkit_sept2013.pdf
- Cicerchia, A., Rossi Ghiglione A., Seia C. in Treccani, *Welfare Culturale*, 11.06.2020.
<https://www.treccani.it/magazine/atlanter/cultura/Welfare.html>

- Cicerchia, A., Solima L. *E ora...? Primi risultati dell'indagine condotta sui pubblici dei musei italiani durante il lockdown*. 2020.
https://www.academia.edu/44682542/E_ora_Primi_risultati_dellindagine_condotta_sui_pubblici_dei_musei_italiani_durante_il_lockdown
- Convenzione di Faro. Convenzione quadro del Consiglio d'Europa sul valore dell'identità culturale per la società (2005).
<http://musei.beniculturali.it/wp-content/uploads/2016/01/Convenzione-di-Faro.pdf>
- Cultural Welfare Center <https://culturalwelfare.center/>
- CulTur Media Legacoop, *AgCult. Conferenza impresa culturale, mappatura dei territori dei beni culturali*. Scheda. 13.06.2019.
<https://culturmedia.legacoop.coop/agcult-conferenza-impresa-culturale-mappatura-dei-territori-dei-beni-culturali-scheda/>
- De Biase, Luca, *Alla ricerca del museo del futuro*. 5.11.2022.
<https://www.agenziacult.it/letture-lente/era-digitale/alla-ricerca-del-museo-del-futuro/>
- Design for All Italia*, (già Istituto italiano per il Design e la Disabilità) nasce nel 1994 ed è la prima organizzazione italiana ad entrare a far parte dell'Istituto Europeo per il Design e la Disabilità. <https://www.dfaitalia.it/>
- Dichiarazione di Stoccolma 2004* dell'EiDD.
http://www.designradar.it/attachment/1215597682Stockholm_declaration%20ITA.pdf
- Disableddata, *Dati? Qualcuno ha detto "dati"?* <https://disableddata.fightthestroke.org/>
- Fancourt, Daisy & Finn, Saoirse Health Evidence Network Synthesis Report 67. *What is the evidence on the role of the arts in improving health and well-being? A scoping review*. Copenhagen, World Health Organization. Regional Office for Europe, 2019.
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/329834/9789289054553-eng.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Fancourt, Daisy & Finn, Saoirse Health Evidence Network Synthesis Report 67. *Quali sono le evidenze sul ruolo delle arti nel miglioramento della salute e del benessere? Una scoping review (Rapporto completo)*. Copenhagen, World Health Organization. Regional Office for Europe. Traduzione italiana a cura di CCW, 2019.

<https://culturalwelfare.center/casistudio-ricercaoms2019/>

Federazione Nazionale Cavalieri del Lavoro. Falco Giuseppe, The Boston Consulting Group, *Valorizzazione del patrimonio artistico-culturale italiano, una leva strategica per la crescita del paese*. 5.10.2016.

<https://www.cavalieridellavoro.it/app/uploads/2016/09/Relazione-di-scenari-Giuseppe-Falco.pdf>

Finocchi, V. Mazzocco M., *Re-inventare il museo e le sue narrazioni. L'esperienza di Palazzo Grimani durante il lockdown*. Magazén. Vol.3 Num. 2. 12.2022.

https://edizionicafoscari.unive.it/media/pdf/article/magazen/2022/2/art-10.30687-mag-2724-3923-2022-06-005_48g070T.pdf

Fondazione CENSIS, Fondazione Cesare Serono, Angsa, *Le disabilità oltre l'invisibilità istituzionale. Il ruolo delle famiglie e dei sistemi di welfare*. 10 ottobre 2010.

http://www.autismando.it/autsito/pdf/Censis_Le_disabilita_oltre_l_invisibilita_istituzionale%C2%A0_-_sintesi_dei_risultati.pdf

Fondazione CENSIS, Fondazione Cesare Serono, Angsa, Associazione italiana Sclerosi Multipla. *La dimensione nascosta delle disabilità. Terzo rapporto di ricerca: la domanda di cura e di assistenza delle persone affette da Sclerosi Multipla, da Disturbi dello spettro autistico e delle loro famiglie*. 2012.

https://www.fishonlus.it/allegati/DimensioneNascosta_2012.pdf

Fondazione Compagnia di San Paolo *Mappatura delle professioni culturali emergenti e loro percorsi formativi*. 2021.

https://www.compagniadisanpaolo.it/wp-content/uploads/Es-CSP_mappatura-prof-cult-Rapporto-finale.pdf

Fondazione Kainon *Verso un Museo del Futuro. Un laboratorio aperto di riflessione*.

[Una riflessione partecipata sulle possibili traiettorie e trasformazioni dei musei nel digitale, con un focus particolare su immersività, spazi virtuali, metaverso e ancora multiverso. Il progetto è stato lanciato nell'ambito di LuBeC 2022 e iniziato il 6.10.2022. Il percorso prevede 3 fasi. La 2a fase è iniziata l'11 febbraio 2023, con un workshop in cui sono stati coinvolti 15 partecipanti tra musei, professionisti del settore culturale ed specialisti di aree rilevanti.]

<https://fondazionekainon.it/verso-un-museo-del-futuro-laboratorio-riflessione/>

Fondazione Musei Civici di Venezia. <https://www.visitmuve.it/it/musei/>

Fondazione Paideia.

<https://fondazionepaideia.it/cosa-facciamo/operatori-culturali-per-inclusione/>

Fondazione Scuola dei beni e delle attività culturali. Cicerchia, A., Minuti M., *Musei*

In_visibili. Visioni di futuro per i musei italiani per il dopo emergenza Covid-19. 2021 [Rapporto finale di ricerca].

https://www.fondazionescuolapatrimonio.it/wp-content/uploads/2021/06/Rapporto-finale_Musei-InVisibili-Visioni-di-futuro-post-Covid.pdf

Gallerie dell'Accademia. <https://www.gallerieaccademia.it/>

Gazzetta Ufficiale 29 luglio 2022, *Riparto e modalità per l'utilizzazione delle risorse del Fondo per l'inclusione delle persone con disabilità.*

https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2022-10-10&atto.codiceRedazionale=22A05690&elenco30giorni=true

Global Social Prescribing Alliance, https://issuu.com/whisinspire/docs/gspa_playbook_-_may_2021

ICOM Italia. <https://www.icom-italia.org/>

Il Post, *In Italia non si sa quante siano le persone con disabilità*, 02.11.2022.

<https://www.ilpost.it/2022/11/02/mancanza-dati-disabilita/>

Il Sole24Ore, *Biglietti dei musei, in un anno prezzi aumentati del 10% in sette città.* 05.05.2023.

<https://www.ilsole24ore.com/art/biglietti-musei-un-anno-prezzi-aumentati-10per cento-sette-citta-AEG8NbPD>

Il Sole24Ore, *Il Ministero della Cultura si riprende la biglietteria dei musei: nasce Ad Arte.*

11.05.2023.

<https://www.ilsole24ore.com/art/ad-arte-gestira-biglietteria-musei-AEjdx0RD>

ISTAT:

I musei, le aree archeologiche e i monumenti in Italia. 19.12.2016.

<https://www.istat.it/it/files/2016/12/Report-Musei.pdf>

Conoscere il mondo della disabilità. Persone, relazioni e istituzioni. 03.12.2019.

<https://www.istat.it/it/archivio/236301>

Conoscere la disabilità. 3.12.2019.

<https://www.istat.it/it/files/2019/12/NOTA-STAMPA-RAPPORTO-DISABILITA.pdf>

Includiamoci nelle Istatbilità. 04.12.2020.

<https://www.istat.it/it/archivio/251393>

Indagine sull'inserimento degli alunni con disabilità nelle scuole statali e non statali. 4.05.2023.

Periodo di rilevazione dal 29 marzo al 31 maggio 2023.

<https://www.istat.it/it/archivio/60454>

L'accessibilità di Musei e Biblioteche. 02.12.2022.

<https://www.istat.it/it/files//2022/12/accessibilita-luoghi-cultura-dic2022.pdf>

L'Inclusione scolastica: accessibilità, qualità dell'offerta e caratteristiche degli alunni con sostegno.

03.01.2019.

https://www.istat.it/it/files/2019/01/Alunni-con-sostegno-as-2017_18.pdf

Migliora l'organizzazione della didattica ma persistono criticità per l'inclusione. 12.01 2022.

<https://www.istat.it/it/files//2022/01/REPORT-ALUNNI-CON-DISABILITA.pdf>

Tempo libero e partecipazione culturale. Tra vecchie e nuove pratiche. 14.09.2022.

https://www.istat.it/it/files//2022/09/Tempo-libero-e-partecipazione-culturale_Ebook.pdf

Rapporto BES 2022: il benessere equo e solidale in Italia. 20.04.2023.

<https://www.istat.it/it/archivio/282920>

Istituto Superiore di Sanità, *Disturbi dello spettro autistico in età evolutiva: indagine nazionale sull'offerta sanitaria e sociosanitaria.* Rapporti ISTISAN 16/17, 2017.

https://www.iss.it/documents/20126/45616/17_16_web.pdf/180e0642-b28c-cc3d-db59-a3204227b896?t=1581099285972

Itinerari Accessibili, *Itinerari senza barriere* segnalati dal Comune di Venezia per le persone in carrozzina che visitano Venezia.

<https://www.comune.venezia.it/it/content/venezia-accessibile-itinerari-senza-barriere>

La convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità (2006, ratificata in Italia nel 2009).

<https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Convenzione-ONU/Documents/Convenzione%20ONU.pdf>

Legge 8 novembre 2000 n. 328, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. In particolare l'art. 14 sui “*Progetti individuali per le persone disabili*”.

<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2000;328~art2>

Legge 112/2016 del “*Dopo di noi*”.

<https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Dopo-di-noi/Pagine/default.aspx>

Mandosi, Miriam, Riva Carlo, Morici E., Cottiglia S., Bianchi S. *Il pubblico al centro. Il museo per tutti. Percorsi e strumenti per rendere fruibile il patrimonio culturale a persone con disabilità cognitive*, Libretto 3, 2017-2018

<https://www.firenzefiesolemusei.net/scarica-gratis-tutte-le-pubblicazioni-della-rete-museale/>

https://www.firenzefiesolemusei.net/wp-content/uploads/2020/04/libretto_3_DISABILITA-COGNITIVE.pdf

MESOC Measuring the Social Dimension of Culture. [Il progetto. Misurare la dimensione sociale della cultura, finanziato dalla Commissione Europea all'interno del programma quadro di ricerca e innovazione dell'UE “Horizon 2020”. Durata: 1 febbraio 2020 – 31 gennaio 2023].

<https://www.mesoc-project.eu/>

MESOC Toolkit [Il toolkit è il risultato del Progetto MESOC, un servizio online in cui sono raccolti i documenti ad accesso libero che potrebbero essere utilizzati per misurare il valore sociale e l'impatto delle politiche e delle pratiche culturali da parte di ricercatori ed esperti].

<https://www.mesoc-project.eu/resources/toolkit>

Ministero della Cultura, Direzione generale Musei, *Accessibilità al patrimonio culturale statale*.

<http://musei.beniculturali.it/progetti/ad-arte>

Ministero della Cultura, PNRR Cultura. *Cultura.4.0. Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza – Missione 1 componente 3*. <https://pnrr.cultura.gov.it/>

Ministero dell'Economia e delle Finanze. *Disabilità: iniziamo dalle parole.*

<https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/iniziamo-dalle-parole>

Ministero della Salute. *Autismo.*

<https://www.salute.gov.it/portale/saluteMentale/dettaglioContenutiSaluteMentale.jsp?lingua=italiano&id=5613&area=salute%20mentale&menu=vuoto>

Ministero per le Disabilità. *Carta Europea della Disabilità.*

<https://disabilita.governo.it/it/carta-europea-disabilita/come-funziona/#:~:text=La%20Carta%20Europea%20della%20Disabilit%C3%A0,privati%2C%20gratuitamente%20o%20a%20tariffe%20agevolate.>

Ministero per i Beni e le Attività Culturali e per il Turismo.

Cultura, musei statali valgono l'1,6% del PIL. 27 mld di euro e 1117 mila occupati. Franceschini: investire in cultura è leva strategica per la crescita del Paese. 7.072019

https://storico.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/Contenuti/MibacUnif/Comunicati/visualizza_asset.html_704967505.html

Musei della provincia di Venezia, Elenco Musei Venezia.

<https://www.museivenezia.it/elenco-musei-di-venezias/>

O.M.S. (Organizzazione Mondiale della Sanità), ICF. *Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute. Versione breve.* Ginevra, Svizzera 2001.

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42417/9788879466288_ita.pdf

On The Move, *Time to Act. How lack of knowledge in the cultural sector creates barriers for disabled artists and audiences* Research Report commissioned by the British Council, Novembre 2021.

<https://www.disabilityartsinternational.org/wp-content/uploads/2022/01/TIMETO2.pdf>

Osservatorio Nazionale Autismo.

<https://osservatorionazionaleautismo.iss.it>

Paolini, Maria Chiara, *I numeri delle disabilità in Italia* 27.03.2020.

https://www.lenius.it/disabilita-in-italia/?gclid=Cj0KCQjwuLShBhC_ARIsAFod4fKhUVaCbnLqpQkBjIqGxuljYevvgL5FlG4FqxObqZoJL2Lqan8KS1waAsIdEALw_wcB

PNRR, *“Turismo e Cultura 4.0”*. <https://pnrr.cultura.gov.it/>

RAI, Ufficio Stampa, *Arriva la serie animata Il Mondo di Leo* 18.11.2022, in onda dal 28 novembre 2022.

<https://www.rai.it/ufficiostampa/assets/template/us-articolo.html?ssiPath=/articoli/2022/11/Arriva-la-serie-animata-Il-Mondo-di-Leo-ae39aecf-7d9d-4cbf-9a35-99ab3147f9f9-ssi.html>

Van Abbemuseum, sito internet.

<https://vanabbemuseum.nl/en>

9 APPENDICE 1

ESTRATTI DELLE INTERVISTE PER LA CREAZIONE DEL FUTURES CONE

Sono qui riportati gli estratti delle interviste che hanno permesso la costruzione delle visioni di futuro presenti nel capitolo 6 *Futures Cone*.

Futuro Preferibile

(3,4,5,7,8,10,11,12,13,15,16,17)

- Preparazione prima di visitare un museo. Percorsi generici (virtuali?) per programmare in anticipo la visita, per la prevedibilità.
- Storie sociali: crearle per i musei principali e pubblicarle online per dare gli strumenti per poter visitare il museo autonomamente, che lo preparino. Le storie sociali sono strumenti che funzionano bene per tutti, non solo per gli autistici.
- Materiali scaricabili dal nostro sito internet.
- Questionario precompilativo.
- Attuare strategie preventive per evitare crisi: affluenza, rumori (sono comorbidità).
- Entrata gratuita per i fruitori con disabilità.
- Un orario dedicato per gli autistici, anticipato o dopo la chiusura. Visite dedicate.
- L'accesso deve essere prenotato (solitamente la gente dice che la persona è disabile al momento, per non pagare e non per avere un servizio privilegiato).
- L'accesso fisico è facile. Non bisogna chiamare il custode per farsi aprire un ascensore.
- File priority (odiano aspettare perché non è prevedibile ciò che avviene durante l'attesa).
- Devono essere accolti e devono armonizzarsi con chi c'è già.

Best practices / buone pratiche per: accoglienza, saluto, per rendere il tuo tempo in museo un tempo gratificante. Le parole sono importanti. Creare consapevolezza, che parte dall'accoglienza (guardiania, biglietteria, ecc.).

Tanta buona accoglienza. Il potere del museo sono l'accoglienza e la narrazione, per permettere fruizione e visita libera a tutti. Se viene segnalata la presenza di un bambino autistico, deve essere richiesta la presenza di un analista del comportamento che possa gestire eventuali crisi.

- Visite in un ambiente tranquillo del museo, in uno spazio riparato che non può essere quello del museo di tutti i giorni, ad esempio nei depositi.
- La luce è perfetta, neutrale e confortevole.
- Posti a sedere lungo il percorso.

- Ci sono zone relax con *bean bags*, *chill out zones* per non sovraccaricare una persona.
 - Diversi modi di spiegare ciò che vedi, spiegazioni complete ma corte (per *attention deficiency*). Informazioni stratificate, a vari livelli, possibilità di arrivare a più informazioni (perché alcuni lo richiedono); c'è un didascalio. Le informazioni vengono ripetute diverse volte, in diversi modi.
 - Le aule didattiche sono state riallestite in modo da non aver più un aspetto "scolastico".
 - Ci sono laboratori che si possono fare nelle sale. Laboratori artistici in museo, per frequentare anche altri ragazzi; non so se [l'autistico ndr] riuscirebbero ad utilizzare con piacere delle tecnologie che propongono loro un'esperienza virtuale.
 - Per chi vuole, c'è la possibilità di avere una guida integrativa.
 - Accessibilità concreta, cioè lo spostarsi e il creare una visita adatta, divertente, in cui tutti si possono relazionare.
 - Possibilità di filmare la persona mentre fa gli esercizi. Postazioni dove poter caricare il filmato nel telefono e mostrarlo a casa. Il museo è anche un luogo didattico, di formazione, non solo per la gratificazione temporanea ma anche una *learning experience*.
 - QR Code per la guida e per scaricare gratuitamente le informazioni, da portare a casa come souvenir.
 - L'importante è portare anche a casa un *aide memoire*, un souvenir (i bookshop lo hanno capito) con le informazioni acquisite, o un workbook per lavorare anche a casa come follow up, perché anche il follow up è molto importante. Un'unica visita al museo non serve: bisogna creare il rinforzamento dopo la visita.
 - Rinforzerei tutte le strutture che si occupano di educazione e di inclusione.
- Corsi professionali ai colleghi. Una serie di aspetti andrebbero curati. Ad esempio, un bambino usa il comunicatore elettronico perché vuole andare in bagno. Lo sanno usare in museo? Un altro segna perché vuole una pausa. Sceglerei il personale e gli farei fare un'esperienza nell'ufficio educativo in museo. Farei fare progetti, e visite a chi le sa fare.
- Mi piacerebbe che il museo fosse un "luogo altro": non solo un luogo dove studiare, imparare, fare mostre, mettere in pratica le proprie capacità organizzative curatoriali. Il museo deve avere anche un reparto educativo interno.
- Tutto lo staff deve essere formato per calmare la persona quando ha delle crisi.
 - C'è una figura qualificata.
 - Le politiche generali devono determinare e richiedere standard minimi di qualità e valorizzazione ai musei: es. siti internet con materiali Lis, elementi grafici nei musei con font per dislessici. Solo nel 2022 (!) è stato emanato, per la prima volta nella storia, un bando

sull'all'accessibilità cognitiva, legato al PNRR. Che questo diventi un elemento cardine per attuare processi di valorizzazione e che questo diventi stabile, connaturante l'attività propria dell'attività culturale.

- Modifica di tutti i siti internet: "accessibilità" è un termine troppo complesso (vedi gli stranieri); "disabilità" va meglio. Non tutti i siti internet dei musei sono *mobile friendly*.
- Il museo è interattivo e le guide li coinvolgono. Programmi dedicati, il che vuol dire multimedia. Realtà virtuale, metaverso.
- La tecnologia non serve a niente.
- I musei sono dotati di strumenti digitali per l'accompagnamento di persone con difficoltà cognitive (ora solo il 1-2% dei musei) o di operatori accompagnatori (ora il 15% dei musei ne è dotato).
- Adattare quello che già abbiamo a linguaggi diversi. Non serve inventare nulla. Bisognerebbe lavorare sugli innesti digitali nel settore culturale: declinare i contenuti culturali secondo un altro vocabolario, né migliore, né peggiore, ma che lo spieghi ad un pubblico diverso che utilizza un altro linguaggio.
- I percorsi e i progetti per le persone che hanno disabilità arricchiscono anche noi "normodotati". Ciò crea la comunità del museo.
Creare percorsi particolari da fare assieme a chi non ha problemi: bisogna adeguarsi a chi ha meno possibilità, perché non ne ha, non può acquisirle.
- Rivedrei gli allestimenti in toto e penserei in che modo esporli e comunicarli. Ad esempio, breve percorso tattile al Museo di Storia Naturale: sono stati lasciati fuori dalla teca degli oggetti per un percorso sensoriale: questo non è solo un percorso per non vedenti, ma per tutti. Lavorerei sugli odori, sul tattile: rompere la separazione fisica data dalla vetrina.
- Immagini PECS (immagini base per indicare cosa fare, es. siediti).
- Essere più sensibili: la diversità è un valore aggiunto, la diversità arricchisce.
Riflettere di più immedesimandosi, perché l'inclusione non può essere un principio. Ragionare su quelli che sono i propri bisogni e quelli degli altri.
- L'inclusività va migliorata: le amministrazioni si riempiono la bocca di queste cose.
- I musei hanno capito che essi non sono più indirizzati solo agli esperti e al pubblico della borghesia ma al pubblico in generale, perché i musei hanno un ruolo educativo.
- *Aut-holiday* è il progetto di riferimento per le associazioni estere, è diffuso anche al di fuori di Venezia ed è un punto di riferimento per i turisti stranieri.

Futuro Non Preferibile

(2,3,4,5,6,7,8,9,11,12,13,14,15,16,17)

- I musei sono esattamente come adesso, nel 2023.
- Il museo chiude o rimane aperto solo 2 ore al giorno. Nessuno va più al museo.
- Il museo è “una macchinetta per far soldi”. Focalizzazione individualista. Non si portano più avanti queste politiche doverose. Ci sarà chi non si sarà evoluto e sarà molto concentrato sul presente e sul consumo, sul subito. Biglietto a 50€.
- Qualunque approccio all'universalità, ma soprattutto al fatto di nozioni di servizio culturale, è scomparso all'orizzonte. Si è tornati ad una forte settorializzazione. Il settore culturale non ha maturato la sua consapevolezza di essere un elemento fondamentale per la crescita cognitiva delle comunità. Se non facciamo questo, vuol dire che siamo solo dei conservatori e conserviamo le cose e basta. I musei rimangono luoghi per una élite, quella parte di pubblico che pensa di trovare esclusivamente contenuti di alto livello.
- Rigidità, poca flessibilità, poca inclusione, poca empatia. Non essere riusciti a coinvolgere questo target di pubblico. L'inclusione non esiste come ora. Vietato l'ingresso a persone che hanno un discontrollo del comportamento e che potrebbero danneggiare i beni conservati. Per includere bisogna conoscere, rispettare e cambiare. Vanno via senza aver guadagnato informazioni, senza comprendere. Sono stati creati spazi che sono ghetti.
- La società è peggiorata: cambiamento di visione e prospettiva nei confronti del diverso, che in questi anni si stanno portando avanti.
- Continuare a lavorare con un'ottica di didattica.
- Le persone sono agitate dai multimedia.

Futuro Plausibile

(2,3,5,7,17)

- Toglierei di mezzo politica e sovrastrutture.
- Prendere quello che è il sistema industriale e declinarlo al sistema culturale. Mettere in atto una serie di interventi affinché il settore culturale possa agire a livello economico di sostenibilità, alla pari del settore industriale.
- Piani di sviluppo, pensare a politiche quinquennali, decennali e ventennali, non lasciando lo sviluppo alle singole meravigliose sensibilità.
- Interventi sul personale, ora in affanno.
- Lavorare su dei piani interministeriali, è inconcepibile che il sistema culturale non dialoghi con il sistema del turismo e viceversa.

- La miglior collocazione del Turismo è all'interno del sistema culturale ma non declinata come "bancomat", ma c'è un problema costituzionale: l'art. 117 dà mandato attuativo ed esclusivo alle Regioni in materia di Turismo. Lo Stato non può fare politica attiva sul Turismo, ma solo politiche erogative e di gestione.
- Bisogna creare un "sistema produttivo culturale". Per fare questo i vari Ministeri devono cooperare per una finalità comune, per rendere il sistema culturale non una spesa ma un "investimento" (essere cooperatori).
- Dare l'opportunità al sistema culturale, in concordato con il sistema di gestione coordinamento e cura della salvaguardia del bene, anche un'attività manageriale, di investimento culturale sul territorio, non mercificandola, economizzandola.
- E-commerce dei musei con una centralità fiscale. Ora l'e-commerce è affidato a concessionari a cui spetta una percentuale dal 14 al 30%. I musei statali hanno un altro sistema fiscale rispetto ai musei regionali. Bisognerebbe aprire alle liberalità dirette da parte dei *donors*. Creare una cassetta delle donazioni digitale.
- Rendere accessibile il patrimonio in termini logistici, altrimenti i visitatori andranno sempre nelle solite città, e di contenuto, perché non passa l'idea di un sistema organico nazionale.
- Serve un pensiero strategico: se la "valorizzazione" sta in capo alle Regioni, abbiamo 20 strategie diverse. Ci deve essere un sistema organico.

10 APPENDICE 2

Si riporta qui l'elenco completo delle priorità emerse in ordine di graduatoria presente in Appendice 3 del Rapporto Finale di Ricerca *Musei In_visibili. Visioni di futuro per i musei italiani per il dopo emergenza Covid-19*. 2021, p.78 della Fondazione Scuola dei beni e delle attività culturali.

1. Promuovere la fruizione dei musei e dei siti periferici
2. Rafforzare la formazione digitale del personale
3. Favorire un coinvolgimento empatico dei visitatori
4. Dotarsi di piani strategici per la sostenibilità
5. Integrare esperienze reali e virtuali
6. Riorganizzare il personale in relazione a nuove esigenze
7. Progettare nuove forme di fruizione per minore affollamento
8. Sviluppare ricerche sul patrimonio di prossimità per il turismo culturale
9. Favorire mostre di qualità su collezioni interne e patrimonio di prossimità
10. Ascoltare i bisogni della comunità
11. Accedere a maggiori fondi pubblici
12. Aggiornare allestimenti e servizi anche per il pubblico digitale
13. Promuovere la cultura come cura per il benessere sociale
14. Incentivare collaborazioni tra MIBACT e MIUR
15. Favorire il piacere della visita nonostante le norme di sicurezza sanitaria
16. Stimolare il pubblico nella condivisione di contenuti culturali
17. Rafforzare forme di collaborazione con enti e istituti di prossimità
18. Favorire la creazione di reti e sistemi anche per la gestione condivisa di servizi
19. Valutare il rischio di chiusura definitiva di alcuni musei
20. Favorire lo sviluppo di strumenti digitali gestiti da mediatori o individuali
21. Sviluppare il coordinamento da parte del Sistema Museale Nazionale
22. Rendere di pubblico dominio le immagini dei beni culturali
23. Prestare attenzione ai bisogni speciali
24. Dotarsi di strumenti che attenuino il rischio del *digital divide*
25. Profilare i visitatori anche grazie alle necessarie prenotazioni digitali
26. Favorire il partenariato pubblico e privato
27. Tutelare la conservazione dai rischi indotti dalla sanificazione
28. Valutare gratuità o riduzioni sui costi di ingressi e servizi

29. Accogliere mediatori da contesto teatrale e musicale
30. Favorire la gestione diretta da parte della pubblica amministrazione
31. Musealizzare l'esperienza Covid-19
32. Creare servizi digitali a pagamento