

Studio sui visitatori del Museo Archeologico di Udine realizzato nell'ambito del progetto Interreg Central Europe COME-IN!

Simona Giannone

Museo Archeologico, Civici Musei di Udine, Piazza Patria del Friuli, 1. I-33100 Udine. E-mail: simogiannone@gmail.com

Paola Visentini

Museo Friulano di Storia Naturale, Via Cecilia Gradenigo Sabbadini, 22/32. I-33100 Udine.

Museo Archeologico e Lapidario, Civici Musei e Gallerie di Storia ed Arte, Colle del Castello. I-33100 Udine.

E-mail: paola.visentini@comune.udine.it

RIASSUNTO

Nell'ambito del progetto europeo COME-IN! è stato condotto un lavoro di rilevazione del gradimento dei visitatori circa gli interventi di accessibilità condotti sulle collezioni permanenti del Museo Archeologico di Udine e sulla mostra inclusiva "Donne, madri, dee. Linguaggi e metafore universali nell'arte preistorica". La valutazione, della durata di 180 giorni, aveva come scopo di testare le scelte di accessibilità realizzate e rilevarne l'efficacia, per poi praticare eventuali correzioni e aggiustamenti, da riportare anche sulle linee guida del progetto europeo COME-IN!, messe a disposizione di tutte le strutture culturali.

Parole chiave:

museologia, studi sul pubblico, museo archeologico, accessibilità.

ABSTRACT

Visitor study on the Udine Archaeological Museum as part of Interreg Central Europe project COME-IN!

In the framework of the European project COME-IN! a survey of visitors' appreciation of the accessibility improvements carried out on the permanent collections of the Archaeological Museum of Udine and on the inclusive exhibition "Women, mothers, goddesses. Universal languages and metaphors in prehistoric art". The evaluation, which lasted 180 days, had the aim of testing the accessibility choices made, to detect their effectiveness and then make any corrections and adjustments, to be reported also on the guidelines of the European project COME-IN!, made available to all cultural institutions.

Key words:

museology, visitor studies, archaeological museum, accessibility.

"It is change, continuing change, inevitable change, that is the dominant factor in society today.

No sensible decision can be made any longer without taking into account not only the world as it is, but the world as it will be".

Isaac Asimov

PREMESSA

Sebbene il concetto di Museo abbia una accezione molto ampia, che può essere sintetizzata nella definizione suggerita nello Statuto di ICOM, approvato nell'ambito della ventiduesima General Assembly di ICOM a Vienna, il 24 agosto 2007, nell'era del cambiamento il museo può essere concepito in modo particolare anche come spazio di accoglienza, educazione, svago, in costante e inevitabile trasformazione, come sembra proporre la nuova definizione ICOM discussa a Kyoto nel 2019 nella 25ª Conferenza Generale del Consiglio Internazionale dei Musei. Si propone, cioè, come luogo dinamico della cultura

che oltrepassa ogni barriera, mostrandosi aperto a un pubblico diversificato: uno spazio che vuole essere inclusivo e accessibile, senza discriminazione alcuna. Il museo riveste, dunque, un importante ruolo sociale dentro una realtà cangiante, in cui protagonista è il visitatore.

Il museo sperimenta, cambia, valuta e risponde attraverso le percezioni del pubblico. Si avvale, perciò, di indagini sui visitatori come strumento valido di monitoraggio e gestione interna. Analizza abitudini, esigenze, grado di soddisfazione del pubblico, coglie l'efficacia delle attività e dei servizi offerti, i fattori critici e di successo, il loro grado di replicabilità e pertinenza rispetto al percorso di progettazione iniziale. Produce, così, una conoscenza necessaria a indirizzare e sostenere la sua policy di ampliamento della comunicazione a una platea variegata, indispensabile per l'abbattimento delle barriere d'accesso, qualunque esse siano, e per la pianificazione di nuove fasi di progettazione e miglioramento (Cetorelli & Guido, 2017; Miglietta, 2017).



Fig. 1. Il percorso multisensoriale comprende

reperiti originali che possono essere toccati, come nel caso del rilievo architettonico di provenienza aquileiese, datato alla metà del I sec. d.C. (foto L. Laureati, Fototeca Civici Musei di Udine).

L'indagine sul pubblico attraverso i visitor studies rappresenta una nuova frontiera della sperimentazione e innovazione nel contesto museale (Solima, 2012; Bollo, 2013, 2016).



Fig. 2. Il percorso multisensoriale offre

esperienze tattili anche attraverso le repliche di reperti non disponibili in originale, come nel caso della testa romana del I-II secolo d.C. (foto L. Laureati, Fototeca Civici Musei di Udine).

IL CASO STUDIO

Il Museo Archeologico di Udine, inaugurato nel 2013, è costituito da una sezione permanente composta dal Lapidario, allestito nel Portico del Castello, e dall'area dedicata al collezionismo archeologico tra Ottocento e Novecento, posta nell'ala est al piano terra (Visentini 2016). Il secondo piano è invece adibito agli approfondimenti di carattere archeologico, affrontati in chiave moderna: questa sezione infatti ospita esposizioni temporanee che propongono di raccontare gli ultimi sviluppi della ricerca scientifica. Grazie a una riprogettazione avvenuta a partire dal 2016, nell'ambito del progetto europeo Interreg Central Europe COME-IN! – per approfondimenti e per gli strumenti pratici elaborati che offrono ad altre strutture un percorso guidato verso l'accessibilità, si veda il sito di COME-IN! (v. sito web 1) –, il Museo ora si presenta come luogo davvero aperto a ogni tipologia di pubblico. Il nuovo progetto è stato infatti applicato all'intero complesso, a cominciare dall'edificio che ospita le collezioni, una struttura cinquecentesca costruita sulle fondamenta di un castello (Visentini et al., 2017; Marconato et al., 2019). All'ingresso è stato modificato il bancone della biglietteria, seguendo criteri ergonomici. Si è provveduto poi a rendere il più possibile autonomo l'utilizzo dell'ascensore. Tra gli altri servizi, è stato realizzato un bagno accessibile che, per ribadire il nostro orientamento progettuale, è stato chiamato "Bagno per tutti", ed è stata realizzata una sala relax.

È stata completamente rivisitata la segnaletica interna ed esterna, ora proposta in italiano, in inglese e, per facilitare la comprensione di ogni indicazione, sono stati utilizzati i pittogrammi. Per un approfondimento sul tema si veda, tra gli altri, Sciacchitano e Da Milano (2015).

Particolare attenzione è stata rivolta all'orientamento del visitatore all'interno dell'edificio, con l'introdu-

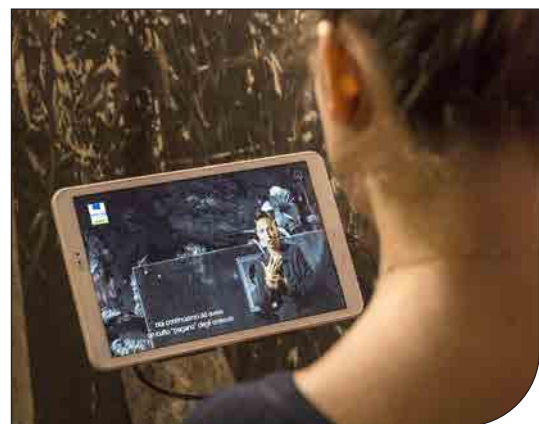


Fig. 3. Interviste e video sono offerti attraverso

tablet nella Lingua Italiana dei Segni, sottotitolati in italiano, inglese, sloveno e in linguaggio semplificato (foto L. Laureati, Fototeca Civici Musei di Udine).

zione di mappe cartacee e tattili. L'utente, inoltre, può organizzare la propria visita utilizzando le informazioni presenti nella "Carta dei Servizi", disponibile sul sito web dei Musei del Castello in italiano, inglese e LIS (v. sito web 2).

Tutti questi interventi migliorano e favoriscono la fruibilità delle diverse aree del Castello, facilitando in particolare la visita del Museo Archeologico, che è stato riallestito con una innovativa esposizione di carattere multisensoriale. Ora è possibile, ad esempio, esplorare i profumi del mondo romano, un nuovo modo per immergersi nelle atmosfere dell'antichità. Oppure seguire un percorso tattile in altorilievo, attraverso il quale si possono letteralmente toccare con mano reperti archeologici originali e repliche (figg. 1, 2). In questo caso sono stati utilizzati anche contributi multimediali tradotti in LIS e in linguaggio semplificato, con sottotitoli in italiano, inglese, tedesco e sloveno (fig. 3).

Anche per la sezione temporanea del Museo sono stati seguiti gli stessi criteri, adattandoli ai materiali di volta in volta esposti e individuando le opportunità che essi offrono per la realizzazione di un percorso di conoscenza multisensoriale (fig. 4).

Altro aspetto innovativo: l'intera visita, a partire dall'ingresso dell'edificio, può essere assistita da un'applicazione multimediale attraverso la quale, grazie all'utilizzo di una speciale tecnologia, è possibile muoversi autonomamente. La app "Audioguide",

disponibile per iPhone e Android, è dotata di funzionalità di localizzazione automatica e lettura dello schermo con Voice Over per Apple e TalkBack per Android, offrendo così la possibilità di comandarne la velocità. L'offerta, nata per essere inclusiva, propone percorsi audio e testo: in italiano con orientamento nello spazio, in italiano con video interpretati in LIS, in inglese e in francese. Sono inoltre disponibili guide cartacee in inglese, italiano, sloveno, tedesco, in nero e Braille, in linguaggio semplificato "easy-to-read" e perfino in una versione a fumetti.

Non sono state dimenticate, naturalmente, le esigenze dei visitatori più piccoli: al termine del percorso di visita della sezione permanente del Museo Archeologico si trova, infatti, una playroom, con giochi che si possono utilizzare anche in assenza di operatori didattici. Un luogo nel quale i bambini possono vivere il Museo in modo meno tradizionale, unendo apprendimento e divertimento.

GLI STRUMENTI DI VALUTAZIONE

Il Dipartimento di Scienze Applicate dell'Università di Erfurt, partner del progetto COME-IN¹, ha elaborato un questionario allo scopo di esplorare la soddisfazione dei visitatori in relazione agli interventi di accessibilità realizzati nei sei musei del network: il Museo Archeologico di Udine, il Museo del Mare di Pirano (Slovenia), Il Museo dell'Istria di



Fig. 4. Alcuni esempi di accessibilità della mostra "Dalle mani del ceramista. Materiali in terracotta nel Friuli romano", allestita al Museo Archeologico di Udine fino al 31 maggio 2020 (foto L. Laureati, Fototeca Civici Musei di Udine).

Questionario sulla soddisfazione del visitatore in seguito alla conclusione della Pilot Action

Perché compilare il seguente questionario?

Il nostro museo partecipa al progetto europeo "COME-IN! - Cooperazione per una piena accessibilità ai musei – verso una maggiore inclusione"

Il progetto mira a migliorare l'accessibilità e la fruibilità dei musei per TUTTI i visitatori, disabili e non. Il questionario ci permetterà di delineare il SUO livello di soddisfazione in seguito alla visita al museo. Maggiore sarà il numero di questionari compilati, maggiori saranno i miglioramenti che potremo apportare al Museo in termini di accessibilità e qualità.

Cosa sono l'accessibilità e la fruibilità per tutti?

Con accessibilità e fruibilità per tutti si intende la possibilità di offrire a persone con necessità diverse (ad es. persone ipovedenti o non vedenti, anziani, persone che utilizzano la sedia a ruote, ma anche genitori con passeggino, adolescenti, stranieri...) la possibilità di visitare il nostro Museo e beneficiare della mostra in totale autonomia.

Per noi è importante che...

... Lei possa non solo accedere alla nostra struttura museale senza barriere, ma anche trovarla e raggiungerla facilmente, ad esempio tramite i mezzi di trasporto pubblico.

... Lei, in quanto visitatore non vedente, non udente o con difficoltà di apprendimento, possa sentire e leggere il nostro sito internet, orientarsi facilmente all'interno della struttura museale e apprezzare al meglio i contenuti e le opere delle nostre mostre.

... ogni visitatore interessato, giovane o anziano, indipendentemente dal livello scolastico e dalla nazionalità, abbia l'opportunità di vivere la visita al museo come un'esperienza stimolante.

... la visita possa risultare agevolata per le persone con necessità particolari grazie a sconti o accessi privilegiati.

Il questionario è anonimo.

La ringraziamo per il Suo sostegno e la Sua disponibilità a dedicare alcuni minuti per la compilazione del questionario.

1) Secondo Lei, quanto è importante l'accessibilità per tutti al momento di organizzare la visita a un museo, raggiungere la struttura e visitare una mostra?

- (a) Molto importante (b) Importante
(c) Non importante (d) Non so

2) Come è venuto a conoscenza dei servizi accessibili presenti in Museo?

- (a) Internet/sito internet del Museo
(b) Social media (Facebook, Twitter, etc.)
(c) Email-newsletter
(d) Brochure o altri materiali informativi promozionali
(e) Mezzi di informazione (giornali, radio, TV)
(f) Da amici/conoscenti/passaparola
(g) Altro
(f) Non so

3a) Ha già avuto occasione di visitare il nostro Museo?

- (a) Sì (b) No (c) Non rispondo

3b) Se sì, secondo Lei di quanto i recenti interventi hanno migliorato l'accessibilità in Museo?

- (a) Molto
(b) Poco
(c) Non migliorato
(d) Non ho prestato attenzione/non ho riscontrato miglioramenti
(e) Non so

4) Quanto si ritiene soddisfatto del livello di accessibilità raggiunto dal nostro Museo?¹

- (a) Molto soddisfatto (b) Soddisfatto
(c) Non soddisfatto (d) Non so

5) Come ha trovato il nuovo percorso accessibile e multisensoriale del Museo Archeologico e la mostra multisensoriale "Donne, madri, dee: linguaggi e metafore universali nell'arte preistorica"?

- (a) Interessante e utile
(b) Non adatta a me
(d) Non mi ha interessato/mi ha lasciato indifferente
(c) Non so

6a) Ritiene che siano necessari ulteriori interventi o servizi per migliorare l'accessibilità del Museo?

- (a) Sì (b) No

6b) Se sì, specifichi cortesemente quali altri interventi o servizi devono a suo avviso essere realizzati:

.....
.....

7) Quanto è soddisfatto della attenzione mostrata dal personale museale nei confronti delle necessità dei visitatori e in relazione all'indicazione dei servizi offerti?

- (a) Molto soddisfatto (b) Soddisfatto
(c) Non soddisfatto (d) Non so

8a) In generale quanto si ritiene soddisfatto della visita al nostro Museo?

- (a) Molto soddisfatto (b) Soddisfatto
(c) Non soddisfatto (d) Non so

8b) Se soddisfatto, quale aspetto della visita ritiene migliore?

.....
.....

9) Sesso

.....

10) Età

.....

11) Io sono

- (a) una persona con disabilità
(b) una persona senza disabilità

¹ Questa domanda si riferisce a tutto l'insieme dei servizi museali: informazioni disponibili (sito web, brochure, mappe di orientamento, pannelli esplicativi, etc.), servizi di accoglienza e ingresso (biglietteria, guardaroba, bookshop), percorso espositivo e modalità di presentazione degli oggetti, toilette, etc.

Fig. 5. Il questionario somministrato ai visitatori dei musei del network COME-IN!

Pola (Croazia), il Museo del Lavoro di Steyr (Austria), il Museo di Preistoria di Weimar (Germania) e il Museo Archeologico Nazionale di Cracovia (Polonia). L'intento è quello di testare le scelte operate, rilevarne l'efficacia e praticare eventuali ritocchi, correzioni e aggiustamenti, da riportare a livello teorico anche sulle linee guida messe a disposizione di tutte le strutture culturali.

Il questionario è stato concepito come un tracciato veloce e conciso, in linguaggio semplificato, quindi accessibile a ogni visitatore. Si tratta di 11 domande a risposte multiple e aperte, che focalizzano alcuni aspetti (fig. 5):

- l'opinione del visitatore sull'importanza dell'accessibilità;
- il profilo del visitatore, che rimane anonimo, con parametri anagrafici ed eventuale disabilità;
- la fidelizzazione del visitatore (la conoscenza pregressa del museo);
- i canali di comunicazione adottati per la conoscenza dei servizi accessibili presenti in museo;
- le impressioni e le osservazioni dopo la visita sull'accessibilità del museo, sulla mostra temporanea, sui servizi offerti, sul personale;
- con eventuali critiche e suggerimenti.

Il rilevamento è stato somministrato ai visitatori a partire dalla presentazione degli interventi di accessibilità realizzati per l'allestimento permanente e dall'inaugurazione della mostra inclusiva "Donne, Madri, Dee. Linguaggi e metafore universali nell'arte preistorica" (Martini et al., 2017), per un periodo complessivo di circa 180 giorni di valutazione, compreso tra il 12 novembre 2017 e l'8 maggio 2018. Per ottenere il massimo risultato di disseminazione e un alto livello di sperimentazione e di rilevazione del gradimento degli interventi realizzati, tutte le attività didattiche sono state offerte a titolo gratuito e condotte da personale formato nell'ambito del progetto COME-IN!, inoltre per due settimane l'accesso al Museo è stato gratuito. Il questionario era in distribuzione sul desk della biglietteria e il personale della biglietteria e gli operatori didattici, ove possibile, ne hanno aiutato la compilazione. Gli operatori del Museo hanno inoltre proposto la partecipazione a un'intervista all'interno della sala relax del primo piano dell'Archeologico, nel corso di tre giornate (8, 14 e 15 aprile 2018) in cui era prevista una buona affluenza di pubblico. Il visitatore ha avuto la possibilità di rispondere a tre brevi domande esprimendo la sua opinione liberamente, in maniera più immediata e al di fuori delle linee prestabilite delle domande del questionario:

1. Come ha trovato il nuovo percorso accessibile e multisensoriale del Museo Archeologico e della mostra "Donne, Madri, Dee"?
2. Quali aspetti ha maggiormente apprezzato?
3. Quali sono gli interventi da migliorare?

Per ulteriori giudizi e recensioni, sono stati anche messi a disposizione del pubblico un libro dei visi-

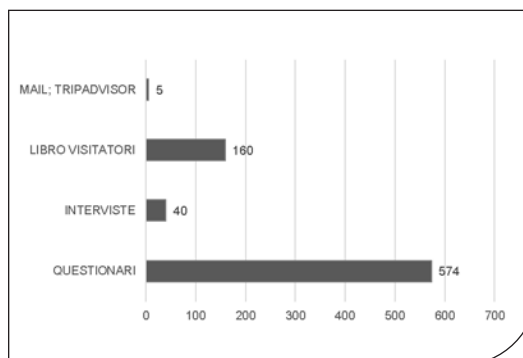


Fig. 6. Strumenti di indagine.

tatori, posto sul bancone della biglietteria, le pagine social (Tripadvisor) e la mail del Museo.

In questo arco di tempo il Museo ha registrato 10.853 visitatori, soprattutto residenti in città (58,47%), conteggiati attraverso la rilevazione automatica dei biglietti, dei quali 1600 sono stati accompagnati dagli operatori didattici. A essi si devono aggiungere 1036 ingressi non conteggiati relativi alle diverse attività divulgative svolte in Museo, non sempre legate alla disseminazione del progetto COME-IN!.

Solo una piccola percentuale di visitatori (5,28%) ha compilato il questionario, per un numero comunque statisticamente rilevante di 574 rilevazioni, che spesso rappresentavano il sentire di un gruppo in visita, e sono state 40 le persone intervistate dall'operatore didattico (0,37%). Oltre alle innumerevoli firme di presenza, sono stati rilasciati 160 commenti totali sul libro dei visitatori (1,47%), di cui 9 relativi al Museo Archeologico, 17 sulla mostra "Donne, Madri, Dee" e 5 sul Museo e la mostra, con osservazioni analoghe a quelle riportate nei questionari e nelle interviste (0,27%). In ultimo, sono state registrate 3 recensioni su Tripadvisor e 2 via mail (0,05%) (fig. 6).

PROFILO DEL PUBBLICO

Le osservazioni che andremo a presentare sono state ottenute attraverso i dati dei questionari e delle interviste, a cui si aggiungono quelli emergenti dal libro dei visitatori e dalle recensioni sui social (Mangiapanè et al., 2011; Fazio et al., 2013; Falchetti, 2016; Miglietta et al., 2014; Orati, 2014).

La stragrande maggioranza degli utenti è venuta a conoscenza degli interventi di accessibilità mediante la rete sociale, di amici, parenti, conoscenti; l'altra parte attraverso il web e i manifesti pubblicitari presenti in città. In molti casi si tratta della prima visita in Museo, determinata da un interesse specifico verso il tema dell'esposizione, oppure per accompagnare amici o parenti, o, ancora, per attività con la scuola.

Al termine del periodo di indagine, che come abbiamo detto è durato 180 giorni, il Museo ha avviato

un lavoro di lettura e registrazione dei dati, che ha rilevato come primo aspetto una forte prevalenza di donne (64,75% sul numero totale dei questionari) e di persone che non dichiarano disabilità (494). I 574 visitatori si distribuiscono tra i 7 e gli 82 anni e sono stati suddivisi per comodità nei seguenti range: 7-19 anni; 20-29; 30-39; 40-49; 50-59; 60-69; 70-79; 80-89. In particolare, la fascia 7-19 anni raccoglie le impressioni generali degli studenti in visita al Museo e alla mostra, che hanno compilato singolarmente oppure in gruppo i questionari di gradimento, rilasciando giudizi non sovrapponibili al resto dei dati per la diversa modalità di compilazione. A essi si aggiungono i questionari compilati da utenti senza indicazioni specifiche di età o disabilità (14).

Il numero di interviste modifica di poco la percentuale (+0,37%) dei dati da gestire, anche se riteniamo che queste possano fornire un risultato significativo, poiché con questa metodologia si sono potuti raccogliere maggiori elementi di critica o di apprezzamento rispetto al questionario scritto. Il visitatore sembra infatti più stimolato nel rilasciare le sue opinioni. Le 40 persone intervistate nelle tre giornate (8, 14 e 15 aprile 2018) non hanno dichiarato disabilità, hanno un'età compresa tra i 30 e i 60 anni e sono parimenti divise in donne e uomini. Esse hanno espresso 18 commenti complessivi con le loro impressioni sull'allestimento del Museo e della mostra e sul grado di accessibilità, sulla visita di un singolo oppure collettiva di un gruppo. Le loro risposte, a una o più domande, sono state in un primo momento suddivise in quattro categorie:

1. giudizio generico sulla mostra (5);
2. giudizio sul contenuto della mostra (4);
3. giudizio sull'allestimento della mostra (4);
4. giudizio sull'allestimento (4) e i contenuti della mostra (4).

Successivamente sono state filtrate in base alla natura del giudizio espresso:

- a. apprezzamento (13);
- b. critica (3);
- c. critica con suggerimento (3).

I RISULTATI: IL GRADIMENTO DEGLI INTERVENTI PER MIGLIORARE L'ACCESSIBILITÀ

L'esame delle domande a risposta aperta mostra sostanziali differenze legate alle varie fasce di età, che andremo a illustrare, mentre il commento sul personale pare unanime in tutti i canali di indagine e si registrano essenzialmente ottime valutazioni: "gentile", "accogliente" oppure, nel caso di utenti in visita guidata, "guida preparatissima". Anche il libro dei visitatori, posto sul bancone della biglietteria all'entrata del Museo, ha raccolto commenti tendenzialmente positivi sul personale, come "gentile e

accogliente", "cortese" o ancora "un premio alla gentilezza e cordialità del personale che hanno reso la visita piacevole".

Ritornando ai giudizi espressi nei questionari sul Museo e la mostra temporanea, differenti, come abbiamo già detto, in base alle diverse fasce di età, gli utenti compresi tra i 7 e i 19 anni, ovvero gli studenti in visita con la scuola o gli universitari, espongono pochissime critiche, spesso legate alla mancanza di pedane all'ingresso e alla presenza di altre barriere architettoniche, che ostacolano la mobilità dei visitatori in sedia a ruote. Essi dimostrano invece un maggiore coinvolgimento, apprezzamento e un'immediata interazione con gli strumenti multimediali e multisensoriali presenti nel percorso espositivo, quali tablet con contenuti video, riproduzioni tattili e app per la visita assistita.

I visitatori tra i 20 e i 29 anni di età rilevano all'incirca gli stessi punti di forza e criticità del Museo dei più giovani. Rilasciano in generale giudizi ottimi, dimostrando maggiore apprezzamento per gli aspetti interattivi e multisensoriali dell'allestimento, come ad esempio le riproduzioni tattili, i video proposti in diverse lingue e nella Lingua Italiana dei Segni e per la presenza di didascalie in Braille. Rilevano anche fattori di criticità nell'assenza di pedane per il superamento delle barriere architettoniche, nella posizione dell'ascensore, non immediatamente visibile, e in alcuni pannelli in cui il Braille appare poco rilevato e di conseguenza non facilmente "leggibile". La fascia di pubblico tra i 30 e i 39 anni, pur rilasciando anche commenti positivi, si mostra invece particolarmente critica. I visitatori avvertono l'esigenza di indicazioni di percorso all'interno delle sale e suggeriscono per l'allestimento l'incremento dei prodotti multimediali, degli audio nelle installazioni video, delle traduzioni dei testi in inglese. Per quanto riguarda l'accessibilità fisica, lamentano principalmente la difficoltà di raggiungere il Castello senza un servizio di bus-navetta costante. È necessario ricordare infatti che il Castello di Udine, dove ha sede il Museo, è stato edificato sulla sommità di un colle e per la sua disagiata posizione è servito da un bus-navetta gratuito attivo solo nel corso del fine settimana e nei giorni festivi, momento di massima affluenza nei musei, anche se in casi particolari è possibile farne richiesta in date infrasettimanali. In ogni caso per le persone con disabilità l'accesso con auto privata al colle, posto in zona a traffico limitato (ZTL), è autorizzato e sono presenti due stalli in corrispondenza delle pedane che conducono all'entrata dell'edificio che ospita il Museo.

I visitatori tra i 40 e i 49 anni, così come quelli tra i 50 e 59 anni, in generale riprendono le osservazioni degli utenti delle altre fasce di età, individuando uguali punti di forza nell'allestimento multisensoriale e interattivo. Indicano però maggiori criticità, aggiungendo suggerimenti e richieste specifiche. Ad esempio,

per l'aspetto dell'allestimento segnalano le seguenti necessità: testi e didascalie più estese e approfondite, miglioramento nella lettura delle postazioni tattili e del Braille, integrazione della segnaletica all'interno degli ambienti e incremento di contenuti multimediali e di strumenti interattivi. Sottolineano anche una difficoltà di mobilità per gli utenti disabili in sedia a ruote, mancando le pedane nell'ingresso principale, l'assenza di un costante servizio di trasporto pubblico che conduca al Castello e la difficoltà, una volta entrati nell'edificio, di individuare l'ascensore. Infine, esprimono giudizi ottimi sul servizio offerto dall'operatore didattico, che viene giudicato accogliente, chiaro ed esaustivo nell'esposizione.

Il pubblico tra i 60 e i 69 anni, tra i 70 e i 79, e tra gli 80 e gli 89 manifesta apprezzamenti per l'innovazione allestitiva e per l'accessibilità, segnalando anche la necessità di integrare le indicazioni di orientamento e le sedute.

Considerazioni di tipo sensibilmente diverso emergono dalla lettura dei 65 questionari compilati da persone che dichiarano disabilità. Si riscontrano numerosi apprezzamenti per le installazioni multisensoriali, per le postazioni tattili e le riproduzioni tattili delle opere esposte, per l'adozione dei video nella Lingua Italiana dei Segni, per l'efficienza e preparazione dell'operatore didattico e per la disponibilità del personale di accoglienza. Ma accanto a questi punti di forza, i visitatori suggeriscono diverse proposte di miglioramento. Queste riguardano alcuni malfunzionamenti dell'app, la scarsa presenza di percorsi podotattili e il ridotto rilievo di alcune postazioni in Braille. È inoltre richiesto un incremento del numero di postazioni tattili, delle riproduzioni in 3D dei reperti, dell'uso di un linguaggio più semplice nei pannelli e del contrasto di colore nelle postazioni tattili; mentre, per quanto riguarda i servizi, vengono richiesti quelli di mobilità come ascensori e sedie a ruote a disposizione degli utenti.

Le interviste, che ricalcano nei temi le domande del questionario offerto in formato cartaceo, in generale non aggiungono ulteriori dati alla rilevazione fatta attraverso i questionari, il visitatore sembra infatti cogliere l'innovazione del percorso allestitivo multisensoriale e accessibile, notando l'adozione di riproduzioni tattili e l'utilizzo della Lingua Italiana dei Segni ("abbiamo notato l'allestimento multimediale, tattile e con il linguaggio dei segni, ed è una cosa molto bella"). Viene apprezzata anche la scelta di esporre un numero contenuto di pezzi, che se eccessivo potrebbe causare confusione nella lettura dell'esposizione ("molto bello, da apprezzare il non affollamento dei reperti"). Non si riscontrano invece commenti relativi al personale e all'accoglienza all'interno della struttura, né alcun riferimento alla presenza della playroom per bambini e alle attività didattiche e di laboratorio proposte dal Museo.

Il visitatore regala impressioni più libere e disperate

sui musei del Castello, le mostre, l'allestimento e il personale all'interno del visitor's book. Dal punto di vista museografico, si contano soltanto due critiche rivolte alla scelta di un linguaggio semplificato nella mostra, che comporta testi brevi e concisi: "...se potete dare più spazio ai reperti e spiegateci meglio"; "...purtroppo scadente per la qualità della spiegazione scientifica...". Il resto dei giudizi è positivo: "il museo mi è piaciuto perché potevamo toccare molte cose"; "allestimento impeccabile"; "complimenti per gli allestimenti davvero chiari e accattivanti"; "geniale la nuova filosofia di accessibilità per tutti". L'esposizione accessibile viene inoltre percepita dal visitatore come punto di partenza per la disseminazione del concetto di museo per tutti: "così devono essere pensati i musei di oggi e di domani!"; "speriamo sia contagiosa per tutti i musei del mondo!".

Medesime conclusioni su punti di forza e criticità rilevati nei questionari, nelle interviste, nel libro dei visitatori si leggono nelle recensioni via mail e su Tripadvisor.

CONCLUSIONI

Dall'analisi dei 574 questionari, delle interviste, del libro dei visitatori e dei commenti sui social pare evidente che l'esperienza di visita al Museo sia da ritenersi positiva per la maggior parte degli utenti. Si nota fra l'altro inaspettatamente una straordinaria attenzione da parte del visitatore verso quanto possa favorire la visita di tutti. Gli interventi di accessibilità sono stati infatti ritenuti una modifica significativa nel processo di ammodernamento del Museo, tanto che la maggioranza dei fruitori ritiene il Museo una struttura accessibile e aperta a tutti grazie a una generale revisione dell'edificio e dei percorsi museali permanente e temporaneo.

Il progetto europeo COME-IN¹ ci ha insegnato però che l'accessibilità deve essere considerata un processo e non un punto di arrivo. In quest'ottica, l'analisi dei questionari ha consentito una lunga riflessione sulle scelte adottate. Pur rispettando e accogliendo tutti i commenti raccolti, riteniamo che questa esperienza possa offrirci un'occasione anche per capire di cosa abbiamo bisogno quelle fasce di età che praticano poco i musei e di cui vogliamo incentivare l'accesso, per esempio gli adolescenti. In questo senso, sembra evidente che il percorso intrapreso nel 2013 con la realizzazione di prodotti multimediali, che arricchiscono in vario modo i contenuti culturali del Museo, sia una formula apprezzata dai più giovani, ma in generale da tutte le fasce di età, anche nella versione accessibile proposta in varie "lingue" o forme di comunicazione diverse.

Ma passiamo alle criticità riscontrate e ai miglioramenti adottati, coerentemente alla rilevazione. La difficoltà di movimento per persone in sedia a ruote è una delle problematicità osservate da quasi tutti

i visitatori. L'attenzione del pubblico nei confronti dell'abbattimento delle barriere architettoniche è infatti a uno stadio di consapevolezza ormai molto avanzato e dunque l'accesso al Museo Archeologico, posto su piani diversi, collegati da pochi scalini, non poteva che essere immediatamente rilevato come una drammatica difficoltà. Un problema, questo, che era stato oggetto di approfondita riflessione e di ripetute discussioni tra partner di progetto e stakeholder nel corso dei tre anni del progetto COME-IN¹, ma che non aveva trovato una soluzione definitiva e collettivamente accettata. Problemi di installazione e di sicurezza degli utenti hanno escluso l'utilizzo della rampa fissa o mobile, del montascale fisso, del sali scale a cingoli e della pedana di sollevamento elettrica. Nel caso di edifici storici, con limitate possibilità di interventi infrastrutturali e che evidentemente non sono nati per accogliere collezioni museali, è spesso necessario elaborare delle soluzioni alternative, concordate con gli stakeholder, che non costituiscano un ripiego, ma che dimostrino la flessibilità dell'istituzione e la capacità di ascoltare l'utente; così, di concerto con le associazioni, si è ritenuto di individuare un percorso alternativo privo di barriere architettoniche. Questo attraversa la playroom, già nata come parte integrante del percorso museale, ma che in questo caso è stata rivisitata per essere percorsa in modo legittimo anche in occasione di attività laboratoriali. In questo caso abbiamo voluto trasformare l'esigenza di risolvere una necessità logistica in una

risorsa. Il percorso infatti offre ai visitatori un'occasione inconsueta: quella di poter osservare nel corso della loro visita una delle tante attività "nascoste" che si svolgono quotidianamente in un museo. Le attività laboratoriali, opportunamente modificate nei modi di realizzazione, vengono quindi svolte a porte aperte e prevedono la presenza degli osservatori interessati, ma anche il passaggio di utenti.

La scarsa visibilità degli ascensori, determinata dalla già citata difficoltà di intervenire in maniera invasiva su un edificio storico, è stata migliorata con un'integrazione della segnaletica interna, che ha riguardato anche l'orientamento nelle sale e la sequenza delle bacheche; queste ultime sono state numerate affinché l'utente possa seguire la giusta direzione nell'ascolto dei contenuti offerti dall'audioguida tradizionale e dalla app. Sono state inoltre segnalate visivamente le opportunità di conoscenza e approfondimento: alcuni pittogrammi indicano infatti la presenza dei beacon e quindi la possibilità di accedere ai contenuti della app o ancora la possibilità di toccare o di annusare gli oggetti a disposizione nel percorso museale (fig. 7). Per ragioni di spazio, non è stato possibile aumentare le sedute più di quanto non fosse già stato fatto nel corso del progetto: ne è presente almeno una in ogni sala e il passaggio dalle collezioni permanenti a quelle temporanee è segnato da una sala relax. Da qualche mese, utenti con difficoltà di deambulazione possono inoltre fruire di una sedia a ruote a disposizione del pubblico su richiesta.



Fig. 7. Alcuni esempi della segnaletica per l'orientamento attraverso le sale, le bacheche e i contenuti.

Per quanto riguarda la "leggibilità" delle postazioni tattili, è stato necessario operare un compromesso tra il contrasto del colore e il rilievo del segno: per ragioni di durevolezza, nel Museo Archeologico è stato scelto come materiale il corian, che non offre contrasto ma grande leggibilità del rilievo e conservazione delle superfici anche in condizioni avverse, come capita per le postazioni collocate all'esterno, mentre nelle mostre temporanee l'utilizzo di pellicole plastiche, meno costose e meno resistenti al tempo, restituisce il risultato opposto.

Sulla base dell'osservazione del comportamento dei visitatori, si è deciso di intervenire sulla postazione multisensoriale, modificando la base che risultava poco accessibile a bambini e a persone in sedia a ruote, e sulla fruizione del profumo del Telinum per evitare l'inevitabile evaporazione degli aromi (fig. 8), anche se questa criticità era emersa assai raramente nelle rilevazioni.

In condivisione con le osservazioni del pubblico, la comunicazione interna alle bacheche è stata rivisitata: è stato tolto il prespaziato dai vetri degli espositori e trasferito su pannelli, mentre l'apparato didascalico è stato completamente riesaminato, facilitandone la lettura anche grafica attraverso l'ingrandimento del corpo dei testi, l'aumento dell'interlinea e il contrasto di colore tra testo e sfondo. Per quanto riguarda il carattere, l'originaria scelta di una tipologia priva di "grazie" ha evitato di dover intervenire in maniera invasiva sull'immagine grafica del Museo.

Infine una particolare attenzione è stata dedicata alla app, sperimentata nell'accesso ai beacon, nella loro reciproca interferenza, nella comprensibilità dei testi, nella scelta dei video, nella possibilità quindi di arrivare agli utenti in maniera adatta alle diverse capacità e abilità, senza operare alcuna opzione categorizzante, ma sfruttando i settaggi impostati sul proprio smartphone.

In particolare, nella versione italiana si è deciso di utilizzare video nella Lingua Italiana dei Segni. Ciò in accordo con le associazioni per persone con disabilità uditiva, che non hanno un preciso settaggio dello smartphone e pertanto accedono ai contenuti di base di "Audioguide", nel nostro caso forniti in formato di testo, mediamente semplificato, e arricchiti da video in LIS. Anche l'utilizzo del proprio smartphone come device per l'audioguida è stata una scelta di accessibilità. Le persone con disabilità conoscono e utilizzano quotidianamente questo strumento per interpretare la realtà che li circonda, dunque lo gestiscono molto più facilmente di un apparecchio, seppur di semplice uso, fornito dalla struttura museale. Inoltre in una emergenza come quella appena scoppiata per il Covid-19 la necessità di non condividere oggetti diventa essenziale. Sempre in relazione a quanto appena detto, "Audioguide" potrà essere implementata per gestire il flusso della visita nelle sale ed evitare la permanenza di troppi utenti



Fig. 8. La nuova postazione multisensoriale dedicata al Telinum (foto L. Laureati, Fototeca Civici Musei di Udine).

negli stessi spazi, e in ultimo potrà comunicare l'insorgere di emergenze che obblighino all'evacuazione della struttura (Demis Corvaglia, com. pers. 2020). La app, nella versione per persone non vedenti, offre anche qualche indicazione di orientamento che rende quindi meno necessaria l'applicazione di percorsi podotattili non universalmente riconosciuti dalle associazioni per persone con disabilità visiva e non sempre applicabili su pavimenti storici, come accade nel caso delle collezioni permanenti del Museo Archeologico (fig. 9).

In conclusione, in questi ultimi anni, grazie alle sollecitazioni del progetto COME-IN¹, il Museo Ar-



Fig. 9. La app "Audioguide" utilizzata per visitare il Museo Archeologico e le mostre temporanee (foto L. Laureati, Fototeca Civici Musei di Udine).

cheologico ha adottato una serie di interventi di rilevazione del gradimento del pubblico allo scopo di individuare tutti quegli aspetti di criticità, che non sempre gli operatori del settore riconoscono nel loro operato. Le indicazioni emerse, se poste nella giusta prospettiva, possono infatti costituire un'incalcolabile fonte di spunti di miglioramento delle esposizioni già realizzate e una possibilità per le attività future.

RINGRAZIAMENTI

Desideriamo ringraziare la dottoressa Anna Lucadello e la dottoressa Micaela Piorico per averci fornito i dati di ingresso e di provenienza degli utenti, tutto il personale di accoglienza, gli operatori didattici dei Civici Musei di Udine per la collaborazione nel periodo di rilevazione del progetto COME-IN! e il dottor Giuseppe Muscio per la lettura critica del manoscritto.

La Premessa e il paragrafo "Gli strumenti di valutazione" sono stati scritti da Simona Giannone e Paola Visentini, i paragrafi "Il caso studio" e le Conclusioni sono stati scritti da Paola Visentini, i paragrafi "Profilo del pubblico" e "I risultati: il gradimento degli interventi per migliorare l'accessibilità" sono stati scritti da Simona Giannone.

BIBLIOGRAFIA

BOLLO A., 2013. Gli strumenti di valutazione dei musei: i casi concreti, le occasioni mancate. In: Celi M., Trevisin A. (a cura di), Atti del Workshop ANMS, L'educazione degli adulti al museo: dalla teoria alle buone prassi. Museo di Storia Naturale e Archeologia di Montebelluna (TV), 2006-2010. *Museologia Scientifica Memorie*, 10: 137-141.

BOLLO A., 2016. *Il monitoraggio e la valutazione dei pubblici dei musei. Gli Osservatori dei musei nell'esperienza internazionale*. Quaderni della valorizzazione - NS 2. MiBACT.

CETORELLI G., GUIDO M.R., 2017. *Il patrimonio culturale per tutti: fruibilità, riconoscibilità, accessibilità. Proposte, interventi, itinerari per l'accoglienza ai beni storico-artistici e alle strutture turistiche*. Quaderni della valorizzazione - NS 4. MiBACT.

FALCHETTI E.M., 2016. Dall'acquisizione di conoscenze all'impatto culturale e dai questionari allo storytelling digitale: evoluzione degli obiettivi e delle strategie di valutazione nei musei. In: Bon M., Trabucco R., Vianello C. (a cura di), Atti del XXIII Congresso ANMS, Allestire per comunicare nei Musei scientifici. Venezia 13-15 novembre 2013. *Museologia Scientifica Memorie*, 15: 108-112.

FAZIO A., DI FABRIZIO A., PAOLUCCI A., DEL CIMMUTO M., SCIUBBA M., 2013. Indagine sul pubblico scolastico del Museo universitario di Chieti. *Museologia Scientifica*, n.s., 7(1-2): 94-99.

MANGIAPANE G., SPANU L., CILLI C., MALERBA G., GIACOBINI G., 2011. I visitatori del Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso" dell'Università di Torino. Un primo bilancio dopo un anno di apertura al pubblico. *Museologia Scientifica*, n.s., 5(1-2): 146-155.

MARCONATO A., SARTI L., VISENTINI P., 2019. Musei verso l'accessibilità: proposta di un modello centro-europeo. In: Martellos S., Celi M. (a cura di), Atti del XXVI Congresso ANMS, I musei al tempo della crisi. Problemi, soluzioni, opportunità. Trieste 16-18 novembre 2016. *Museologia Scientifica Memorie*, 18: 112-115.

MARTINI F., SARTI L., VISENTINI P. (a cura di), 2017. *Donne, madri, dee: linguaggi e metafore universali nell'arte preistorica / Women, Mothers, Goddesses: Universal Languages and Metaphors in the Prehistoric Art*. Civici Musei, Udine.

MIGLIETTA A.M., 2017. Il museo accessibile: barriere, azioni e riflessioni. *Museologia Scientifica*, n.s., 11: 11-30

MIGLIETTA A.M., POSI M.E., BOERO F., 2014. Dopo la visita. Indagine sul pubblico del Museo di Biologia Marina "Pietro Parenzan". *Museologia Scientifica*, n.s., 8: 86-94.

ORATI C., 2014. Studio sui visitatori delle esposizioni del Planetario e Museo Astronomico di Roma: un'analisi comparata. *Museologia Scientifica*, n.s., 8: 95-101.

SCIACCHITANO E., DA MILANO C., 2015. *Linee guida per la comunicazione all'interno dei musei: segnaletica interna, didascalie e pannelli*. Quaderni della valorizzazione - NS 1, MiBACT.

SOLIMA L., 2012. *Il museo in ascolto. Nuove strategie di comunicazione per i musei italiani*. Quaderni della valorizzazione - NS 4, MiBACT.

VISENTINI P., 2016. *Udine. Museo Archeologico*. Luglio Editore, Trieste.

VISENTINI P., MARCONATO A., ANGELI M., COLLINASSI G., CONTI C., PETRICCIONE L., POESINI S., SARTI L., CASAGRANDE M., NARDINI A., ROMA S., 2017. L'applicazione delle "Linee guida" del progetto europeo COME-IN! Cooperazione per una piena accessibilità ai musei - verso una maggiore inclusione. L'esempio del Museo Archeologico di Udine. *Museologia Scientifica*, n.s., 11: 31-59.

Siti web (ultimo accesso 10.04.2020)

- 1) Progetto europeo sull'accessibilità museale COME-IN!
<https://www.interreg-central.eu/Content.Node/COME-IN.html>
- 2) Civici Musei di Udine, "Carta dei Servizi"
<http://www.civicimuseiudine.it/it/carta-dei-servizi>

Submitted: April 21st, 2020 - Accepted: September 24th, 2020
Published: December 11th, 2020