

# 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

## *Implementing the "Guidelines" of the European project COME-IN! Cooperating for Open Access to Museums-towards a wider Inclusion. The example of the Archaeological Museum of Udine*

**Paola Visentini**

Museo Archeologico, Civici Musei di Udine, Castello, Piazza Castello, 1. I-33100 Udine. E-mail: paola.visentini@comune.udine.it

**Anna Marconato**

Central European Initiative, Via Genova, 9. I-34121 Trieste. E-mail marconato@cei.int

**Marco Angeli, Gilberto Collinassi**

EnAIP FVG, Ufficio Ricerca e Sviluppo, Via L. da Vinci, 27. I-33037 Pasian di Prato (UD). E-mail: m.angeli@enaip.fvg.it, g.collinassi@enaip.fvg.it

**Christina Conti, Livio Petriccione**

Dipartimento Politecnico di Ingegneria e Architettura, Università di Udine, via delle Scienze, 206. I-33100 Udine. E-mail: christina.conti@uniud.it, livio.petriccione@uniud.it

**Stefania Poesini, Lucia Sarti**

Dipartimento di Scienze Storiche e dei Beni Culturali dell'Università di Siena, I-53100 Siena. E-mail: lucia.sarti@unisi.it, stefaniapoesini@gmail.com

**Martina Casagrande, Anna Nardini, Sara Roma**

c/o Museo Archeologico, Civici Musei di Udine, Castello, Piazza Castello, 1. I-33100 Udine. E-mail: casagrande.martii@gmail.com, nardini.anna@gmail.com, sara.roma11@hotmail.it

### RIASSUNTO

Dal 2014 il Museo Archeologico di Udine ha iniziato un percorso orientato all'accessibilità della struttura museale, degli allestimenti e delle iniziative culturali organizzate, che è approdato, grazie ai finanziamenti del progetto europeo COME-IN! ad una nuova fase di rivisitazione in termini di accessibilità e inclusività. Questo processo ha riguardato non solo l'allestimento del Museo Archeologico, inaugurato nel 2013, ma ha interessato l'intera struttura e in generale i servizi forniti dai Civici Musei di Udine. L'obiettivo di inserire in maniera armoniosa ed equilibrata tutti gli interventi previsti da progetto si è concretizzato nel coinvolgimento di professionisti e associazioni che hanno collaborato in base alle proprie competenze. Gli interventi sono stati presentati e promossi agli operatori del settore e ai non addetti ai lavori attraverso una mostra "Donne, Madri, Dee: linguaggi e metafore universali nell'arte preistorica".

Parole chiave:

accessibilità, inclusività, museografia partecipata, progettazione partecipata.

### ABSTRACT

*In 2014, the Archaeological Museum of Udine started a journey towards the accessibility of the museum, its set-up and cultural initiatives. Thanks to the COME-IN! European project funds, it reached a new phase of revisiting the structure in terms of accessibility and inclusion. This process concerned not just the set-up of the Archaeological Museum, inaugurated back in 2013, but the whole structure and, on a general level, the services provided by the Civic Museums of Udine. The goal was to implement all the project interventions in a balanced and harmonious way by involving professionals and associations who collaborated according to their expertise. The interventions have been presented and promoted to the field operators and the public audience through the exhibition "Women, Mothers, Goddesses: Universal Languages and Metaphors in the Prehistoric Art".*

Key words:

*accessibility, inclusion, participatory museography, participatory design.*

## 1. INTRODUZIONE

Dal 2014 il Museo Archeologico di Udine ha iniziato un percorso orientato all'accessibilità della struttura museale, degli allestimenti e delle iniziative culturali organizzate. Un cammino graduale suggerito e ispirato dalla mostra "Vietato non Toccare" (Angelaccio et al. 2007; 2016) e iniziato con la realizzazione di un seminario dal titolo "Un Museo senza barriere", organizzato nell'ambito del progetto europeo OPENMUSEUMS, a valere sul Programma Interreg Italia-Slovenia 2007-2013, di cui i Civici Musei di Udine erano partner. Il corso, organizzato in collaborazione con l'Università di Siena e indirizzato a tutti gli operatori didattici, agli addetti ai lavori e alle figure professionali che quotidianamente si confrontano con l'accessibilità e l'accoglienza nei Musei fu l'occasione per illustrare il corretto approccio al tema dell'accessibilità e del superamento delle barriere architettoniche, senso-percettive e cognitive e per approfondire la conoscenza e l'applicazione delle complesse normative in materia.

L'incontro si prefiggeva di iniziare un percorso di sensibilizzazione degli operatori del settore museale del territorio regionale all'accesso alla cultura da parte di tutti. A questo seminario il Museo Archeologico ha fatto seguire alcune sperimentazioni con la mostra "Adriatico senza confini. Via di comunicazione e crocevia di popoli nel 6000 a.C." (Udine, 11 ottobre 2014 - 22 febbraio 2015; poi trasferita a Pola in Croazia), una esposizione internazionale realizzata nell'ambito del convegno dell'Istituto Italiano di Preistoria e Protostoria, che già al titolo affidava il compito di parlare di tematiche accessibili (fig. 1). Un duplice obiettivo dunque, quello scientifico di trattare la neolitizzazione di una unità territoriale composta da tre paesi, Italia, Slovenia e Croazia, divisi politicamente e amministrativamente prima del loro ingresso nella Comunità Europea, avvenuto per la Croazia proprio nel 2014, ma anche quello di mostrare i primi tentativi per rendere accessibili i contenuti culturali: attra-

## 1. INTRODUCTION

In 2014, the Archaeological Museum of Udine started a journey towards the accessibility of the museum, its set-up and cultural initiatives. The step-by-step journey, suggested and inspired by the exhibition "Not touching prohibited" (Angelaccio et alii 2007, 2016), began with the seminar "A Barrier-free Museum", organised within the OPENMUSEUMS European project in the framework of the Italy-Slovenia 2007-2013 Interreg Programme to which the Civic Museums of Udine participated as partner. The course was organised in collaboration with the University of Siena and dedicated to museum educators, field experts and specialists who, on a daily basis, are confronted with the accessibility and receiving visitors in Museums. It represented a chance to illustrate how to correctly approach the theme of accessibility, overcome architectural, sense-perceptive and cognitive barriers and also offer an insight into its complex legislation and relative implementation.

The meeting aimed at starting to raise awareness on how important it is for everybody to have access to culture, among museum operators of the Friuli Venezia Giulia region. After that seminar, the Archaeological Museum introduced a series of experimental activities with the exhibition "Adriatic, a Sea without Borders: Communication Routes of Populations in 6,000 BC" (Udine, 11<sup>th</sup> October 2014-22<sup>nd</sup> February 2015; later on it headed to Pola, Croatia), an international exhibition originated from the conference of the Italian Institute of Prehistory and Protohistory, with the theme of accessibility already present in the title (fig 1). Not only did it aimed at scientifically analysing the neolithisation of a territory composed by three countries, Italy, Slovenia and Croatia, politically and administratively divided before they all joined the European Union, with Croatia entering right in 2014, but also showing the first attempts at providing accessible cultural contents by means of the

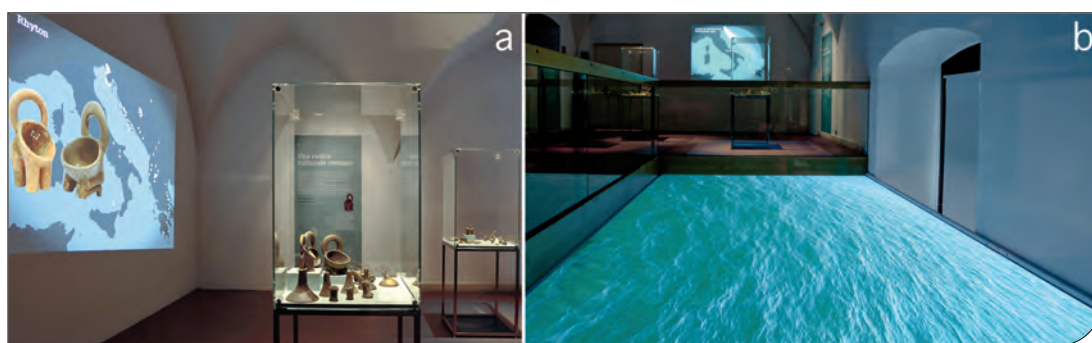


Fig. 1. Museo Archeologico di Udine. Una delle sale della mostra "Adriatico senza confini -

Via di comunicazione e crocevia di popoli nel 6000 a.C." (Castello di Udine, 11 ottobre 2014 - 22 febbraio 2015).

*The Archaeological Museum of Udine. A room of the exhibition "Adriatic, a Sea without Borders: Communication Routes of Populations in 6,000 BC". (Castle of Udine, 11<sup>th</sup> October 2014-22<sup>nd</sup> February 2015).*

verso la tipologia dell'allestimento, la scelta grafica della comunicazione e alcuni dispositivi di promozione e di approfondimento (Visentini & Podrug, 2014).

La fase di sperimentazione è proseguita con la collaborazione con il Comitato provinciale di Udine delle associazioni delle Persone Disabili e delle loro Famiglie e con il CRIBA FVG (Centro Regionale di Informazione sulle Barriere Architettoniche), che ha consentito la realizzazione in termini accessibili della mostra dal titolo "Mense e banchetti nella Udine rinascimentale", inaugurata il 12 novembre 2015. In quell'occasione, infatti, la collaborazione, in particolare con ProgettoAutismo FVG e con le sezioni di Udine dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti e dell'Ente Nazionale Sordi, aveva permesso di aggiungere alle sperimentazioni messe in atto nell'allestimento e nella grafica, la realizzazione di alcuni dispositivi per favorire la visita alla mostra: un video per persone con disabilità intellettiva e/o relazionale, un video con interpretazione nella lingua italiana dei segni e sottotitolati in italiano e inglese e un'audioguida introduttiva alla mostra, materiali ora disponibili sul sito dei Civici Musei di Udine nell'area download del Museo Archeologico (v. Website n. 1).

## 2. IL PROGETTO EUROPEO COME-IN!

Il salto di qualità avviene solo nel luglio del 2016, quando dopo un iter di quasi due anni il Museo Archeologico accede, in qualità di partner, ai fondi del Programma INTERREG Central Europe con il progetto COME-IN! (Cooperazione per una piena accessibilità ai musei – verso una maggiore inclusione), frutto di una progettualità condivisa con il CEI e l'ENAIP FVG (fig. 2). Per questo progetto, una rete di musei, associazioni per persone disabili, accademici, istituti di formazione e decisori politici provenienti dall'Europa centrale, attraverso i fondi messi a disposizione dal Programma, si impegna nell'individuazione e definizione di standard transnazionali in materia di accessibilità, partendo dalle buone pratiche individuate nel panorama internazionale europeo ed extra-europeo. Obiettivo del progetto è quello di trasferire tali competenze tecniche e assicurare un elevato livello di accessibilità ai musei coinvolti nel partenariato. Alla fine del triennio 2016-2019 i quattordici partner e nove partner associati (il Segretariato Esecutivo dell'Iniziativa Centro Europea, partner capofila delle attività, Trieste; il Museo Archeologico dei Civici Musei del Comune di Udine; la Consulta Regionale delle Associazioni delle Persone Disabili e delle loro Famiglie in Friuli Venezia Giulia; ENAIP Friuli Venezia Giulia; il Museo del Mare "Sergej Masera" Pirano-Slovenia; il Museo del Lavoro di Steyr-Austria; il Museo Archeologico dell'Istria-Pola, Croazia; OZIV-



Fig. 2. Logo del progetto europeo sull'accessibilità museale COME-IN!  
*The logo of COME-IN!, the European project on museum accessibility.*

*set-up type, the graphic communication strategy and various promotional tools and devices offering in-depth information (Visentini & Podrug 2014).*

*The experimenting phase proceeded with the collaboration with the Committee of Associations of People with Disabilities of the province of Udine and CRIBA FVG (the Regional Info Centre on Architectural Barriers) leading to the accessible exhibition "Banquets and Feasts in Udine during the Renaissance", inaugurated on 12<sup>th</sup> November 2015. On that occasion, especially thanks to the collaboration with ProgettoAutismo FVG, the regional association for people with autism, the Udine sections of the Italian Association of the Blind and Partially Sighted People and those of the National Body of the Deaf, new instruments and devices to assist people in the exhibition tour were created in addition to the experiments concerning the set-up and the design: a video for the intellectually and/or relationally impaired, a video offering the interpretation in the sign language plus English and Italian subtitles and an introductory audio-guide of the exhibition. All those contents are now available online on the Civic Museums website in the download area of the Archaeological Museum page (see Website n. 1).*

## 2. The EUROPEAN PROJECT COME-IN!

*The quality leap finally occurred in July 2016 when the Archaeological Museum, after an almost two year-long procedure, gains access to the INTERREG Central Europe Programme funds as a partner with the COME-IN! (Cooperating for Open Access to Museums - towards a widEr INclusion) project, the outcome of a project plan shared with CEI and ENAIP FVG (fig. 2). For the project, a network of museums, associations of the disabled, academic representatives, training institutions and policy makers from Central Europe, with the funds of the Programme, collaborates to select and define international accessibility standards, starting from the good practices on the European and extra-European international scene. The project's goal is to transfer the technical know-how to guarantee a high level of accessibility to the museums involved in the*

l'Associazione austriaca per persone disabili BBRZ-il centro di formazione e riabilitazione professionale dell'Austria; il Dipartimento di Scienze Applicate Università di Erfurt-Germania; il Museo di Preistoria e Protostoria della Turingia-Germania; NETZ-Germania; il Museo Archeologico di Cracovia-Polonia; il Comune di Pirano-Slovenia) metteranno a disposizione le linee guida per riorganizzare in modo accessibile collezioni e mostre e un manuale di formazione per gli operatori museali. I materiali, pur essendo ora già disponibili on-line nel sito del progetto (v. Website n. 2), subiranno modifiche ed integrazioni suggerite dal feedback degli utenti che parteciperanno alle "Azioni Pilota" realizzate dai musei coinvolti. Una museologia partecipata, che terrà in reale conto le impressioni e le necessità dei visitatori, spostando l'attenzione dall'oggetto in esposizione all'utente. Alla conclusione del progetto sarà realizzata un'etichetta "COME-IN!", che fungerà da strumento promozionale delle scelte di accoglienza operate dai 14 partner centroeuropei e che garantirà la sostenibilità e replicabilità dei suoi risultati, venendo assegnata a tutti quei musei che applicheranno gli standard di accessibilità stabiliti nell'ambito del progetto. L'etichetta sarà promossa a livello transnazionale, nazionale e locale al fine di garantire la visibilità dei musei aderenti e la sua piena trasferibilità. Il progetto COME-IN! intende non soltanto influenzare l'attitudine degli operatori museali e le tendenze dei visitatori, ma si pone l'obiettivo ambizioso di contribuire ad aggiornare il quadro legislativo vigente a livello locale, regionale e nazionale: per questo, un'attività di coinvolgimento dei decisori politici è stata sviluppata sin dalle prime battute del progetto, allo scopo di ottenere un sostegno effettivo dei suoi risultati e una possibile adozione degli standard di accessibilità promossi (Marconato et al., in print).

### 3. LE LINEE GUIDA E LA GUIDA PER OPERATORI MUSEALI

Le "Linee guida" e "La guida per operatori museali" sono stati i primi tangibili risultati del progetto, che ora sono disponibili sul sito di COME-IN! insieme alle informazioni di dettaglio sullo stesso (v. Website n. 2). Le "Linee guida" forniscono i principi e i riferimenti metodologici principali per progettare e organizzare mostre e musei accessibili. Si tratta del risultato di un anno di lavoro condiviso tra i partner del progetto che hanno fornito i loro contributi in termini di know-how ed esperienze nel campo dell'accessibilità. ÖZIV (Associazione federale austriaca persone con disabilità) e la Consulta regionale delle Associazioni delle Persone Disabili e delle loro Famiglie in Friuli Venezia Giulia, che rappresentano i principali beneficiari del progetto, hanno contribuito all'identificazione dei diversi tipi di barriere che possono ostacolare una piena fruibilità di conte-

*partnership. At the end of the 2016-2019 period, all the 14 partners and 9 associated partners (the Central Europe Initiative Executive Secretariat (the lead partner), Trieste-Italy, the Archaeological Museum of the Civic Museums, the Municipality of Udine-Italy, the Regional Council of the Associations of the Disabled and Their Families in the Friuli Venezia Giulia region-Italy, ENAIP Friuli Venezia Giulia-Italy, the "Sergej Masera" Maritime Museum, Piran-Slovenia, the Museum of the Working World, Steyr-Austria, the Archaeological Museum of Istria, Pula-Croatia, OZIV (the Austrian Civil Disabled Association)-Austria, BBRZ- The Vocational Training and Rehabilitation Centre-Austria, The Department of Applied Sciences of the University of Erfurt-Germany, the Museum of Prehistory and Protohistory of Thuringia-Germany, NETZ-Germania, the Archaeological Museum of Krakow-Poland, the Municipality of Piran-Slovenia) will provide the guidelines to reorganise collections and exhibitions in terms of accessibility, together with a training handbook for museum operators. Those materials, already available online on the project's website (see Website n. 2), will be modified and integrated according to the feedback of visitors who will participate to the "Pilot Actions" implemented by the museums involved in the project. A participatory museology seriously taking the visitors' needs and impressions into account and shifting the focus from the exhibited artworks onto the visitors. At the end of the project, a "COME-IN!" label will be created: a promotional tool indicating the inclusive actions implemented by the 14 partners from Central Europe, guaranteeing that the results are sustainable and can be replicated. It will be also conferred to all the museums which will have applied the accessibility standards defined by the project. The label will be promoted on an international, national and local level in order to guarantee its full transferability and grant visibility to the participating museums. Not only does the COME-IN! project aim at influencing the attitude of museum operators and the approach of visitors, but it also sets for itself the ambitious objective of contributing and updating the legislative framework in effect on a local, regional and national level: for this reason, policy makers have been involved in the project since its first steps in order to obtain an effective supporting activity concerning the outcomes and the possible implementation of the promoted accessibility standards (Marconato et al., in print).*

### 3. THE GUIDELINES AND THE HANDBOOK FOR MUSEUM OPERATORS

*The "Guidelines" and "the Handbook for museum operators" have been the first tangible results of the project. They are now available on the COME-IN!*

nuti culturali, storici ed artistici presenti nei musei, e contestualmente alla definizione dei criteri di accessibilità da applicare ad esposizioni e collezioni. L'Università delle Scienze Applicate di Erfurt ha fornito una consulenza tecnica sulle modalità d'implementazione delle diverse misure dirette alla rimozione barriere e a migliorare l'accessibilità. La rete dei musei del Consorzio di COME-IN! ha collaborato alla definizione dei criteri di accessibilità mettendo a fuoco in particolare criticità e vincoli che possono ostacolare l'implementazione di interventi per l'accessibilità, dovuti, ad esempio, a vincoli normativi che impediscono interventi su edifici o manufatti storici, oppure alla mancanza di dotazione finanziaria per la realizzazione degli stessi. Questa rete ha già iniziato ad adottare e sperimentare i criteri nell'implementazione dei diversi interventi per l'accessibilità previsti dal progetto. Infine BBRZ (Centro di formazione e riabilitazione austriaco) e l'ENAI FVG hanno fornito il loro know-how nella definizione dei percorsi formativi sull'accessibilità, accoglienza e customer care rivolti agli operatori museali, basandosi sulla conoscenza, tradizione e competenza della Consulta per le Persone Disabili e le loro Famiglie e dell'Università di Siena, da sempre impegnate su queste tematiche.

Le "Linee guida" si basano inoltre sugli esiti di una ricerca sviluppata nell'ambito del progetto COME-IN!, denominata "Report on the accessibility in Central Europe" (il documento è disponibile nella versione inglese sul sito di COME-IN! v. Website n. 2), avente come oggetto lo stato dell'arte relativo all'accessibilità nei musei di piccola e media dimensione nei paesi del Centro Europa. La ricerca fornisce un quadro aggiornato della normativa vigente sull'accessibilità e analizza la situazione specifica esistente nei musei aderenti al progetto COME-IN!, con il dettaglio degli interventi già realizzati e quelli ancora da realizzare. Questo lavoro di analisi ha avuto come esito la messa a punto di un prototipo di matrix dei requisiti di accessibilità che viene definita in dettaglio nelle stesse "Linee guida". Queste ultime si articolano in quattro parti: Principi, Criteri, Formazione del Personale e Fonti.

I principi di COME-IN! hanno come riferimenti normativi la Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità, la Strategia Europea sulla Disabilità 2010-2020 e la normativa vigente nei paesi dei partner del progetto COME-IN!, e si basano su due fondamentali concetti: inclusione e accessibilità per tutti. Inclusione significa avere l'opportunità di partecipare pienamente a ogni aspetto della vita sociale. La fruizione di un museo deve essere progettata in modo da garantire la massima inclusione, partendo sempre dal presupposto che il problema sono le barriere, non le persone con disabilità: un approccio inclusivo del quale possono poi beneficiare tutti i visitatori del museo e non solo quelli con disabilità.

*website together with the detailed information concerning the project (see Website n. 2).*

*The "Guidelines" provide the methodological principles and references to design and organise accessible exhibitions and museums. They are the result of a year-long work of the project's partners who contributed sharing their know-how and experiences in the accessibility field. ÖZIV (the Austrian Civil Disabled Association) and the Regional Council of the Associations of the Disabled and Their Families in the Friuli Venezia Giulia region, the first ones benefiting from the project, contributed to the selection of the different types of barriers which may represent an obstacle to a complete accessibility of cultural, historic and artistic contents present in museums. They also participated to the definition of the accessibility criteria to be implemented in exhibitions and collections. The University of Applied Sciences of Erfurt provided a technical consulting service about the implementing methods of the various measures to remove barriers and improve accessibility. The network of museums of the COME-IN! Consortium collaborated to the definition to the accessibility criteria especially by highlighting critical situations and restrictions which might get in the way while implementing the accessibility interventions, for instance because of restrictions concerning interventions on historical buildings and artefacts or the lack of financial resources to realise them. The network already started to adopt and test the criteria while implementing the different accessibility interventions envisaged within the project. Eventually, BBRZ (The Austrian Vocational Training and Rehabilitation Centre) and ENAI FVG shared their know-how in the definition of the training courses concerning accessibility, receiving visitors and customer care for museum operators, also based on the knowledge, tradition and expertise provided by the Regional Council of the Associations of the Disabled and Their Families in the Friuli Venezia Giulia region and the University of Siena, involved in this matter since forever.*

*The "Guidelines" are also based on the outcomes of a research developed within the COME-IN! project and called "Report on the accessibility in Central Europe" (the English version of the document is available on the COME-IN! website see Website n. 2). It analyses the state of art of the accessibility of the small and medium-sized museums in Central Europe countries. The research provides an updated framework of the regulations in force concerning accessibility and presents an analysis of the current and specific situation of the museums participating to the COME-IN! project, with a detailed description of the interventions already implemented and those yet to be implemented. This analysis resulted in developing a matrix prototype of the accessibility*

L'altro concetto fondamentale è l'accessibilità, così come viene menzionata nell'articolo 9 della Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità: "L'accessibilità o la libertà da barriere è una condizione essenziale per l'eguaglianza delle persone con disabilità e per la loro piena partecipazione alla vita sociale". Significa quindi libertà da qualsiasi tipo di barriera. Tutti i musei dovrebbero essere accessibili per chiunque ed assicurare un ambiente accogliente e facile da visitare e per questo le "Linee guida" declinano l'accessibilità prendendo in considerazione quattro diverse dimensioni: accessibilità fisica, accessibilità all'informazione e comunicazione, accessibilità sociale, accessibilità economica. Dall'accessibilità fisica dipendono in particolare le persone con problemi di mobilità. Si tratta di favorire interventi che rimuovano barriere esistenti non solo nell'ambito di un'esposizione, ma che prendano in considerazione tutti gli spazi interni ed esterni. Significa, ad esempio, mettere a disposizione parcheggi per persone disabili nelle immediate vicinanze dell'entrata, fornire collegamenti con mezzi di trasporto pubblico accessibili, dotare gli itinerari alle/delle esposizioni di una chiara segnaletica, attrezzare accesso a spazi o locali con rampe, prevedere itinerari non faticosi dedicando spazi a zone di riposo, disporre di servizi igienici accessibili.

Fondamentale risulta l'accessibilità all'informazione e comunicazione. Infatti bisogna tenere presente che le persone con disabilità, oppure persone con specifiche esigenze, ad esempio genitori con bambini piccoli, oppure anziani, devono pianificare con molta attenzione la propria visita ad un museo. Devono sapere in precedenza se ci siano ostacoli o barriere che ne limitino l'accesso, cosa sia possibile visitare e quali servizi siano disponibili. In questo modo possono valutare se siano presenti tutte le condizioni per una visita soddisfacente e soprattutto priva di imprevisti. Per questa ragione tutte le informazioni rilevanti dovrebbero essere riportate in modo accessibile sul sito del museo. Inoltre, una volta giunte al museo, hanno bisogno di sapere come potersi muovere nell'area espositiva, di quali ausili poter disporre e se ci sia la possibilità di avere anche un'assistenza durante la visita.

Accessibilità sociale significa rimuovere barriere "immateriali", come ad esempio atteggiamenti negativi nei confronti delle persone con disabilità. Significa inoltre poter accedere liberamente con le proprie capacità intellettuali e sensoriali a tutti i contenuti culturali, come ad esempio a quelli di un'esposizione museale, anche attraverso esperienze multisensoriali.

Le "Linee guida" affrontano anche il tema del linguaggio, fornendo indicazioni concrete sull'atteggiamento da tenere e i termini da usare e non usare quando parliamo con o di persone con disabilità. La lingua infatti può essere un potente strumento d'in-

requirements extensively defined in the "Guidelines" which are articulated in four parts: Principles, Criteria, Staff Formation and Sources.

The COME-IN! principles are based on the regulations of the UN Convention on the Rights of People with Disabilities, the European Disability Strategy 2010-2020 and the current regulation in effect in the countries of the partners of the COME-IN! project. Also, they are built on two fundamental concepts: inclusion and accessibility for all. Inclusion means having the opportunity to fully participate to every aspect of the social life. The experience in a museum must be planned in order to guarantee the maximum level of inclusion, assuming that the barriers, and not the disabled, represent the real problem: an inclusive approach from which all the museum visitors may benefit, not just those with disabilities.

The other fundamental concept is accessibility, as indicated in article 9 of the UN Convention on the Rights of People with Disabilities: "Accessibility and freedom from barriers represent an essential condition for the equality of people with disabilities and their full participation to the social life". Therefore it means freedom from all kinds of barriers. All museums should be accessible to everyone and guarantee a welcoming environment and a setting which can be easily visited. That is why the "Guidelines" describe accessibility considering four different dimensions: physical accessibility, accessibility to information and communication, social accessibility, economic accessibility.

Physical accessibility especially concerns people with mobility problems. It involves promoting interventions to remove the existing barriers not just within the exhibition space, but also in all the external and internal areas. For instance it means making available parking slots close to the entrance and reserved to the disabled, providing accessible public transport connections, equipping the exhibitions' itineraries with clear signs, granting access to spaces and rooms with ramps, designing non tiring itineraries with spaces dedicated to resting and designing accessible toilets.

Accessibility to information and communication is also fundamental. In effect, we should keep in mind that people with disabilities or with special needs, for instance parents with small children or the elderly, have to carefully plan their visit to the museum. They must know in advance about any eventual barrier or obstacles limiting the access, the available museum's itineraries and services. Thus they can decide if there are all the conditions to experience a satisfactory visit free from unexpected accidents. That is why all the relevant information should be posted in an accessible way on the museum's website. Moreover, once people have reached the museum, they need to know how to move within the exhibition area, what devices are at

Catena del servizio <i>Service chain</i>	Accessibilità fisica <i>Physical access</i>	Accessibilità all'informazione e comunicazione <i>Information and communication access</i>	Accessibilità sociale <i>Social access</i>	Accessibilità economica <i>Economical access</i>
Input				
Arrivo / <i>Arrival</i>				
Entrata / <i>Entrance</i>				
Cassa / <i>Cash desk</i>				
Guardaroba / <i>Wardrobe</i>				
Area espositiva / <i>Exhibition area</i>				
Servizi igienici / <i>Toilet</i>				
Negozio / <i>Shop</i>				
Output				

Tab. 1. Matrix dei requisiti di accessibilità. *Matrix of accessibility requirements.*

clusione oppure può rinforzare stereotipi e barriere sociali. Per questa ragione è importante porre l'attenzione sulla persona, e non sulla disabilità. Il linguaggio è spesso rivelatore di un atteggiamento non inclusivo nei confronti di persone con disabilità. Come ad esempio, definire "normali" le persone non disabili implica considerare "non normali" le persone con disabilità. Oppure descrivere le persone con disabilità come se fossero delle persone eccezionali, oppure ancora farle sentire delle vittime o considerarle oggetto di pietà, significa farle sentire "diverse". L'aspetto più innovativo sviluppato nelle "Linee guida" è la matrix dei requisiti di accessibilità (tab. 1), che analizza non solo l'accessibilità all'esposizione, ma anche l'accessibilità a tutti i momenti che riguardano la visita al museo, suddivisi nella cosiddetta "Catena dei Servizi" (fig. 3).

I criteri di accessibilità del progetto COME-IN! si basano sugli elementi di questo documento incrociati con i quattro aspetti rilevanti dell'accessibilità:

- accessibilità fisica
- accessibilità all'informazione e comunicazione
- accessibilità sociale
- accessibilità economica.

La matrix è integrata con le schede che descrivono nel dettaglio per ogni elemento della "Catena dei Servizi" le caratteristiche dei requisiti di accessibilità richiesti. Ad esempio, per il primo elemento, Input - Informazione e comunicazione prima della visita, vengono date le indicazioni di cosa deve essere presente sul sito web (informativa sull'accessibilità, informazioni accessibili a persone non vedenti/udenti o con linguaggio semplificato) e del livello di accessibilità minimo delle stesse pagine web (livelli A/AA W3C). Quindi per ogni elemento, declinato nelle quattro dimensioni dell'accessibilità, vengono date indicazioni dettagliate su quali requisiti minimi

their disposal and if they may also rely on an assistance service during their visit.

*Social accessibility means removing "immaterial" barriers like negative attitudes towards people with disabilities. It also means being able with one's own intellectual and sensory capabilities to have free access to all the cultural contents like those within an exhibition, also through multisensory experiences.*

*The "Guidelines" also deal with the language matter, by providing concrete indications on the right way to behave and what terms should or should not be used when talking with/about people with disabilities. Indeed, language may be a powerful tool for inclusion, but it can also strengthen stereotypes and social barriers. It is therefore important to focus on the person, not on disability. Language often reveals non-inclusive behaviours towards people with disabilities. For instance, defining non disabled people as "normal" implies considering people with disabilities as "non normal". Also, describing people with disabilities as if they were exceptional, or making them feel as victims or objects of compassion, it all means making them feel "different".*



Fig. 3. La "Catena dei Servizi" elaborata dal progetto COME-IN!  
*The "Service Chain" elaborated by the COME-IN! project.*

debba avere il servizio affinché possa essere considerato accessibile. Si tratta di uno strumento efficace per verificare il livello di accessibilità dell'intera catena dei servizi di un museo e allo stesso tempo flessibile, in quanto può essere adattato in base alle specifiche caratteristiche di ogni istituzione. La matrix verrà prima testata e messa a punto nelle azioni pilota del progetto, poi verrà utilizzata per assegnare il marchio COME-IN! ai musei del consorzio e a quelli esterni che vorranno richiederlo, potendo in questo modo entrare a far parte della rete COME-IN!.

Le "Linee guida" propongono anche un percorso formativo per gli operatori museali, differenziato tra personale di accoglienza, operatori della didattica e curatori di collezioni, riguardante le tematiche dell'inclusione, dell'accessibilità, della multisensorialità e della progettazione di esposizioni accessibili. La formazione e la sensibilizzazione di tutto il personale museale impegnato nei diversi ruoli (ricezione, accompagnamento, guida, didattica, allestimento, custodia, ecc.) risulta fondamentale per accogliere con professionalità tutti visitatori ed offrire loro un servizio di qualità.

Infine ad integrazione e supporto della formazione degli operatori museali è stata predisposta la "Guida per operatori museali". I contenuti sono simili a quelli definiti nel programma formativo. Sono trattate le tematiche generali legate all'inclusione, all'accessibilità e alle misure necessarie per rimuovere le barriere nei musei. Viene illustrata nel dettaglio la "Catena dei Servizi" e fornite le indicazioni su come utilizzare la matrix dei requisiti di accessibilità. La parte più consistente della guida fornisce indicazioni puntuali su come comunicare ed interagire con i visitatori utilizzando tecniche di comunicazione e storytelling.

#### 4. LE AZIONI PILOTA DEL MUSEO ARCHEOLOGICO DI UDINE

Nell'ambito del progetto COME-IN! il Museo Archeologico di Udine, inaugurato nel 2013 nell'ala est del Castello, è stato il primo partner a presentare le proprie azioni pilota, sperimentando il percorso concettuale elaborato in piena e generale condivisione tra tutti i partner di progetto, lavoro che ha dato vita alle "Linee guida" e al "Manuale per operatori", di cui abbiamo già fornito alcuni dettagli. Alla luce della produttiva discussione e condivisione di esperienze tra partner, il Museo Archeologico di Udine non ha solo rinnovato il proprio allestimento in senso multisensoriale, come inizialmente era previsto dal progetto, ma ha esteso questa rigenerazione all'intero edificio e al personale che vi lavora, promuovendo una vera e propria "rivoluzione copernicana" (Honsell, 2017), che verrà disseminata attraverso una mostra dedicata all'arte preistorica (vedi infra). Gli interventi previsti non dovevano infatti concretizzarsi unicamente nella realizzazione di una rampa

The most innovative aspect developed in the "Guidelines" is the matrix of the accessibility requirements (tab. 1), which analyses not just the accessibility of the exhibitions, but also the accessibility of all the aspects concerning the visit to the museum, divided in the so-called "Service Chain" (fig. 3).

The accessibility criteria of the COME-IN! project are based on the elements of that document and intertwined with the four aspects concerning accessibility:

- physical accessibility
- accessibility to information and communication
- social accessibility
- economic accessibility.

The matrix is integrated by sheets describing in detail the characteristics of the accessibility requirements of every element of the Service chain. For instance, in relation to the first element, Input-Information and communication before the visit, there are indications concerning what should be present on the website (information note on accessibility, accessible information for the visually/hearing impaired or written in the simplified language) and the minimum level of accessibility of the website pages (A/AA W3C levels). Thus, for each element, analysed according to all the four accessibility dimensions, there are detailed indications on the minimum requirements the service has to fulfil in order to be considered accessible. That is an efficient tool to verify the level of accessibility of the whole service chain of a museum. It is also flexible as it may be adapted according to the specific characteristics of each institution. The matrix will be first tested and finalised during the pilot actions of the project, and then it will be used to confer the COME-IN! label to the museum of the consortium and the external ones which request it, consequently becoming part of the COME-IN! network.

The "Guidelines" also promote a training course for museum operators and differentiated for reception staff, museum educators and collections' curators. It presents the subjects of inclusion, accessibility, multisensoriality and the design of accessible exhibitions. The training and awareness-raising of the entire museum staff with different roles (reception, assistance, guide, education, setting-up, surveillance, etc.) is fundamental to professionally welcome all the visitors and offer them a quality service.

Eventually, the "Training Handbook for museum operators" is being prepared to complete and support the formation of museum operators. Its contents are similar to those defined by the training program. On a general level it presents the themes of inclusion, accessibility, and the necessary measures to remove the museums' barriers. The Chain of service will be illustrated giving indications on how to use the matrix of the accessibility requirements. The most consistent part of the handbook offers precise



fisica, per ora solo progettata, ma necessaria per accedere all'atrio di questa splendida struttura cinquecentesca, che essendo un castello era nata per essere storicamente inaccessibile (vedi infra), ma di "rampe cognitive e sensoriali" che devono favorire la nascita di una struttura accogliente e aperta a tutti. Non è questa la sede per ricostruire la roadmap che ha condotto alla concretizzazione delle azioni pilota del Museo Archeologico di Udine, anche se potrebbe essere utile per qualunque struttura culturale che voglia coordinare internamente gli interventi di trasformazione in senso accessibile e accogliente. Possiamo però sintetizzare il lavoro svolto in tre fasi. La prima di progettazione finalizzata alla partecipazione alla selezione del Programma Central Europe (vedi infra). Una seconda di verifica delle azioni inserite in fase progettuale, basata sulla Catena dei Servizi e sulla matrix, di cui Marco Angeli ha già fornito in precedenza alcuni dettagli, e sui suggerimenti che emergevano nel corso dei meeting di progetto. Questo momento di verifica ha permesso di definire la qualità degli interventi e le priorità.

Tra gli obiettivi principali del Museo Archeologico di Udine, recentemente rivisitato dal punto di vista allestitivo e comunicativo, vi era la volontà di inserire in maniera armoniosa ed equilibrata tutti gli interventi, per questa ragione la terza fase ha previsto l'impostazione grafica dei diversi interventi progettuali affidata ad uno studio grafico (grafiche CDM). Sulla base di questo lavoro sono stati di seguito coinvolti, ciascuno per le proprie competenze, alcuni professionisti che hanno modificato ed integrato i contenuti e le indicazioni fornite dalla scrivente: un consulente per l'accessibilità (Stefania Poesini), un architetto (Livio Petriccione), traduttori (Elena Modotto, Chris Gilmour, Simonetta Caporale), operatori didattici esperti in storia dell'arte e archeologia (Martina Casagrande, Micaela Piorico, Anna Nardini, Sara Roma), comunicatori (Emporio ADV), tecnici per i multimediali (Mobile 3D, Altreforme, 3D Project Lab) e allestitori (Erreci). Tutto ciò è avvenuto con la collaborazione dei partner associati (Università di Siena e il Museo e Istituto Fiorentino di Preistoria "Paolo Graziosi" di Firenze), del CRIBA FVG, del Comitato provinciale delle Associazioni delle Persone Disabili e delle loro Famiglie della Provincia di Udine e, in una fase finale, del Dipartimento Politecnico di Ingegneria e Architettura, Università di Udine.

Le azioni che sono state condotte nell'ambito del progetto non sono state limitate, come si diceva, al Museo Archeologico, ma estese a tutto l'edificio.

La segnaletica esterna e interna del Castello, i pannelli e le didascalie del Museo Archeologico sono stati rivisitati secondo un sistema comunicativo coordinato, che ha tenuto in un'equilibrata considerazione la comunicazione verbale, testuale, simbolica, visiva, tattile e tecnologica.

L'ingresso anteriore e posteriore al Castello (quest'ul-

*indications on how to communicate and interact with visitors, also using communication and storytelling techniques.*

#### **4. THE PILOT ACTIONS OF THE ARCHAEOLOGICAL MUSEUM OF UDINE**

*Within the COME-IN! project the Archaeological Museum, inaugurated in 2013 in the east wing of the Castle, is the first partner to present its pilot actions experimenting a conceptual itinerary elaborated in collaboration with all the other partners giving birth to the "Guidelines" and the "Handbook for operators", which we already discussed. In light of the productive exchanges shared by the partners, not only did the Archaeological Museum of Udine renovate its own set-up in a multi-sensory way, as originally expected according to the project, but it also extended the renewal to the entire building and its staff, promoting a true "cultural revolution" (Honsell 2017), which will be disseminated thanks to an exhibition dedicated to the prehistoric art (vide infra).*

*The interventions were supposed not to concern the sole creation of a physical ramp, as of now in its design phase and nevertheless necessary to have access to the hall of the splendid 16<sup>th</sup> century castle, historically build to be inaccessible (vide infra), but also "cognitive and sensory ramps" promoting the creation of a museum welcoming everyone.*

*This is not the right place to recreate the roadmap which led to the realisation of the Pilot Actions of the Archaeological Museum of Udine, although it might be useful for all the cultural institutions wishing to internally coordinate the interventions of renovation in terms of accessibility and welcoming reception. Yet, we can summarise the work carried out in three phases. The first one, the project phase, was oriented towards the participation to the selection for the Central Europe Programme (vide infra). A second phase, where the actions included in the project phase were examined, was based on the Service Chain, the matrix, about which Marco Angeli have already pointed out some details, and the suggestions which rose during the project meetings. The examination helped to define the quality of the interventions and their priorities.*

*One of the main goals of the Archaeological Museum of Udine, recently renewed from the point of view of the set-up and communication, was to include all the planned interventions in a balanced and harmonious way. For that reason, the third phase required a graphic design studio (grafiche CDM) to set the graphics of the various interventions. Later, according to that work a series of professionals, each one within their own field of expertise, modified and integrated the contents and indications I gave: an accessibility consultant (Stefania Poesini), an*



Fig. 4. Revisione grafica della segnaletica esterna del Castello di Udine: a,b) ingresso anteriore, c,d) ingresso posteriore, e, f) lato est e ovest del castello.  
*Graphic restyling of the signs outside the Castle of Udine: a,b) front entrance, c,d) back entrance, e,f) east and west side of the castle.*

timo completamente accessibile, ma finora invisibile e ignorato dagli utenti perché non adeguatamente segnalato) sono stati progettati graficamente per dare loro un'uguale dignità e visibilità (fig. 4). Allo stesso modo gli accessi agli ascensori, il vano ascensore e l'accesso al bagno non più per disabili, ma per tutti, sono stati valorizzati e resi accoglienti (fig. 5). Una imponente e simbolica barriera fisica, costituita dal bancone della biglietteria, realizzato in un blocco metallico grigio (fig. 6a), è stata parzialmente abbassata fornendo così un approccio più accogliente (fig. 6b).

Ad evitare il disorientamento, la confusione e l'affaticamento di cui si può soffrire in particolare in un edificio strutturalmente e concettualmente così articolato come il Castello di Udine, il personale di accoglienza e gli operatori didattici sono stati formati per migliorare la comunicazione verso l'utente da professionisti dell'accessibilità e psicologi (vedi infra) (fig. 7), sono state realizzate una Carta dei Servizi in italiano e inglese disponibile on-line per poter progettare con anticipo la visita in museo, piante visuo-tattili per ciascun piano per agevolare soprattutto la visita autonoma delle persone con disabilità visiva (fig. 8), piante di orientamento cartacee in italiano e inglese con indicazione delle aree espositive e dei servizi disponibili, e una segnaletica

*architect (Livio Petriccione), translators (Elena Modotto, Chris Gilmour, Simonetta Caporale), museum educators with an expertise in archaeology and art history (Martina Casagrande, Micaela Piorico, Anna Nardini, Sara Roma), communication experts (Emporio ADV), multimedia specialists (Mobile 3D, Altreforme, 3D Project Lab) and exhibition installers (Erreci). It all happened in collaboration with the associated partners (University of Siena and the "Paolo Graziosi" Museum and Institute of Prehistory, Florence), CRIBA FVG, the Committee of Associations of People with Disabilities and their families of the province of Udine and, in the final moment, the Engineering and Architecture Polytechnic Department of the University of Udine.*

*As previously mentioned, the actions carried out within the project did not only concern the Archaeological Museum. In fact, they have been extended to the whole building.*

*The signs inside and outside the Castle, the panels and the captions of the Archaeological Museum have been revisited according to a coordinated communication system, which equally took into consideration the verbal, textual, symbolic, visual, tactile and technological communication strategies.*

*Both the Castle main entrance and back entrance-being*

interna bilingue per favorire la visita di tutti gli utenti, anche stranieri (fig. 9a,b). È stato implementato il numero delle sedute e realizzata un'area relax per incoraggiare la riflessione e favorire l'accoglienza (fig. 9c). Sono state introdotte nel percorso espositivo brevi guide cartacee in italiano e nelle principali lingue straniere, in linguaggio semplificato e Braille e audioguide per assistere quanto più possibile l'apprendimento degli utenti declinandolo in base alle conoscenze di ognuno e alla disponibilità di tempo (fig. 10).

Tutti questi interventi migliorano e favoriscono la fruibilità delle diverse realtà museali contenute in Castello e facilitano in particolare la visita del Museo Archeologico, che ha affrontato, nell'ambito del progetto europeo COME-IN!, un'importante rivisitazione verso una esposizione multisensoriale (vedi infra). Il percorso già organizzato nel 2013 secondo livelli di approfondimento e attraverso strumenti differenti, soprattutto visivo e multimediale, è stato perfeziona-

the latter fully accessible, but up until now invisible and usually ignored by visitors as it was not adequately signalled-have been graphically designed to restore equal dignity and visibility (fig 4). The same applies to the lifts and their access, and especially the access to the toilets, which are not for the disabled any more, but for all: they have all been improved and made more comfortable (fig 5). A massive and symbolic physical barrier was represented by the ticket counter, a grey metallic block (fig.6a) which has been partially lowered now allowing a more welcoming approach (fig 6b).

To avoid the feeling of disorientation, confusion and fatigue which can bit visitors especially in a structurally and conceptually articulated building such as the Castle of Udine, the reception staff and museum operators have been trained by accessibility professionals and psychologists to improve their communicational skills with visitors (vide infra) (fig 7). A service charter in English and Italian has been made and is available online allowing visitors to plan their visit to the museum in advance. Visual and tactile maps for each floor are publicly available especially to help the visually impaired to autonomously experience the museum (fig 8), paper orientation maps in English and Italian provide indications concerning the exhibition areas and the available services, while the bilingual internal signs have been created to help all the visitors, including foreigners (fig. 9a, b). The number of seats increased and a lounge room has been added to let visitors reflect and feel more comfortable (fig. 9c). For the exhibition itinerary, brief paper guides have been made available in Italian, the main foreign languages, the simplified language and Braille. Audio-guides are there to help visitors learn as much as possible, according to the cultural baggage of each visitor and the time at their disposal (fig.10).

All those interventions improve and help to better experience all the different museums included in the Castle, especially the Archaeological Museum which massively revisited its spaces within the European project COME-IN! to create a multisensory exhibition (vide infra). The itinerary, already organised in 2013 according to different degrees of in-depth information and various instruments, especially visual and multimedia tools, has been perfected (fig. 11) improving the accessibility of the texts, both on a visual and conceptual level, and the multimedia now available in the Italian Sign Language, the simplified language and with subtitles in English, Italian and sometimes in Slovenian. All these functions can be selected on the homepage of the device, to which new contents will be added in time. A multisensory station promoting olfactory and tactile experiences connected to the Ancient Roman burial rituals and a 2D and 3D tactile itinerary also based on original artefacts complete the visit during which visitors can benefit from the assistance of an app specially designed for the museum and created in



Fig. 5. Interventi di accessibilità: nuovi servizi per rendere autonomo l'utilizzo dell'ascensore e realizzazione del "bagno per tutti".  
Accessibility interventions: new services to let visitors autonomously use the lift, and the "toilet for all".

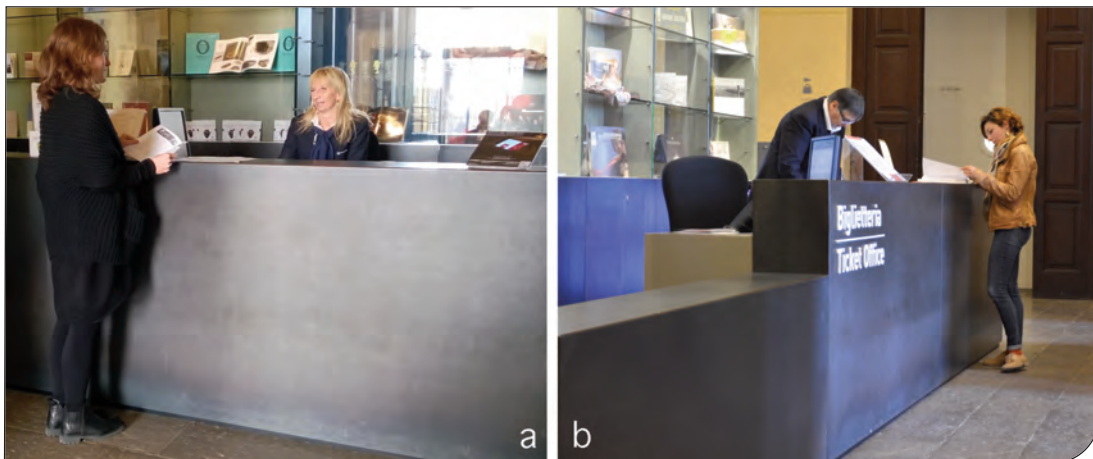


Fig. 6. Il bancone della biglietteria a) prima e b) dopo l'intervento per rendere l'approccio al visitatore più accogliente. *The ticket counter a) before and b) after the interventions to create a more welcoming approach.*

to (fig. 11), migliorando l'accessibilità dei testi, sia visiva sia concettuale, e dei multimediali ora offerti in LIS, linguaggio semplificato e sottotitolati in italiano, inglese e talvolta in sloveno, attraverso una home page di selezione, che potrà essere nel tempo integrata con nuovi contenuti. Una postazione multisensoriale consente esperienze olfattive e tattili legate ai rituali di sepoltura di età romana, e un percorso tattile bidimensionale, tridimensionale e su reperti originali completa la visita che può essere assistita da una app costruita su misura e in collaborazione con l'Unione italiana Ciechi e Ipovedenti della provincia di Udine. Questa app che utilizza la tecnologia dei beacon consente un movimento autonomo e consapevole sia per persone non vedenti sia per gli utenti che vorranno scaricare gli altri contenuti per ora disponibili in italiano e inglese.

#### 4.1 Il percorso multisensoriale del Museo Archeologico: un progetto sperimentale

La costruzione di un percorso multisensoriale ci ha

*collaboration with the Italian Association of the Blind and Partially Sighted People of the province of Udine. The app, based on the beacon technology, will help both the visually impaired and all of those who wish to download further contents in English and Italian, letting them experience an autonomous and conscious visit to the museum.*

#### 4.1 The multisensory itinerary of the Archaeological Museum: an experimental project

*The construction of a multisensory itinerary led us to create a project based on the "Universal Design" criteria, where the target is constituted by real persons, each and every one with different needs. That is why the tactile captions have been elaborated both in large capital letters and Braille and the panels have been created with the simplified language so that they become a fundamental reading element for the visually impaired and at the same time a source of in-depth information for everyone. Multisensoriality*



Fig. 7. Corsi di formazione a) per il personale di accoglienza b) per gli operatori didattici. *Formation courses for a) the reception staff and b) museum operators.*

indirizzato a progettare secondo i criteri dell' "Universal Design", in cui i destinatari sono persone reali, ognuno con esigenze diverse. Di qui l'elaborazione di didascalie tattili in caratteri cubitali e Braille e la proposta di pannelli in linguaggio semplificato, strutturati in modo da essere elemento indispensabile di lettura per una persona non vedente e allo stesso tempo un approfondimento di conoscenza per tutti. Ecco dunque la scelta della multisensorialità come elemento di lettura a chi è abituato a fruire di un percorso solo con la vista, come se tutti gli altri sensi fossero gregari ad essa.

Vista la ricchezza e varietà dei reperti ospitati nell'esposizione permanente, al fine di realizzare una visita agevole, comprensibile a più pubblici, assolutamente inclusiva, gli operatori del Museo hanno selezionato quei reperti archeologici che avessero un forte messaggio da trasmettere, come il famoso vaso attribuito al pittore di Menelao. La progettazione di una postazione multisensoriale come questa ha presentato fin da subito diverse problematiche legate alla codificazione del reperto stesso. Si tratta senza dubbio di un vaso molto importante, dipinto con più scene dunque con molti messaggi da comunicare. La scissione della forma del vaso dalla scena in esso rappresentata, ha costituito una prima risposta alla necessità di semplificazione comunicativa. Abbiamo dunque pensato ad un pannello visuo-tattile, in cui la forma del vaso e la scena fossero messi ben in evidenza ma separati. Tuttavia il disegno dipinto sulla superficie del vaso non poteva essere tradotto direttamente in altorilievo con la tecnica 3D, ma necessitava di una semplificazione: troppe linee e particolari delle immagini avrebbero costituito dei grovigli e confuso la lettura del pannello, sia visiva che tattile. Stesse considerazioni sono state effettuate anche per i contenuti del testo. La semplificazione delle informazioni e l'utilizzo di un linguaggio accessibile si è alla fine coniugato con una selezione di immagini che



Fig. 8. Piante visuo-tattili sono state collocate nel sottoportico del Castello, in corrispondenza dell'ingresso posteriore, in biglietteria e a ciascun piano del Castello, in corrispondenza dell'ingresso alle diverse collezioni. Visual and tactile maps have been located under the portico of the Castle near the back entrance, on the ticket counter and on every floor of the Castle, next to the entrance to the exhibitions.

was the most natural choice to offer a new way to experience the museum for all the people who mainly use their sight, as if all the other senses were only additional.

Given the rich variety of the artefacts displayed in the permanent exhibition and in order to offer a visit which is comfortable, comprehensible to most people and utterly inclusive, the operators of the Museum selected the archaeological finds which carried an important message, like the famous vase attributed to

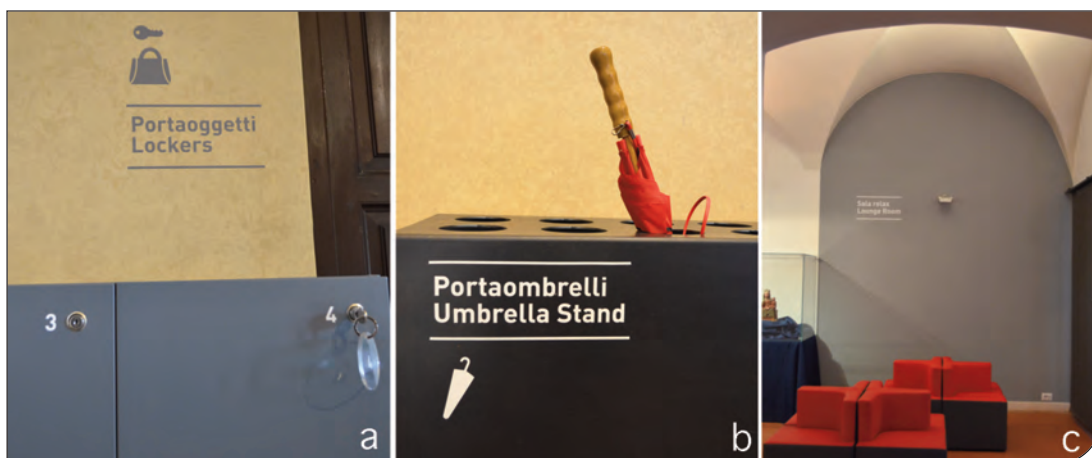


Fig. 9. Revisione della segnaletica interna realizzata in italiano, inglese e con l'uso di pittogrammi.

Revision of the signs inside the Castles with indications in English, Italian and pictograms.

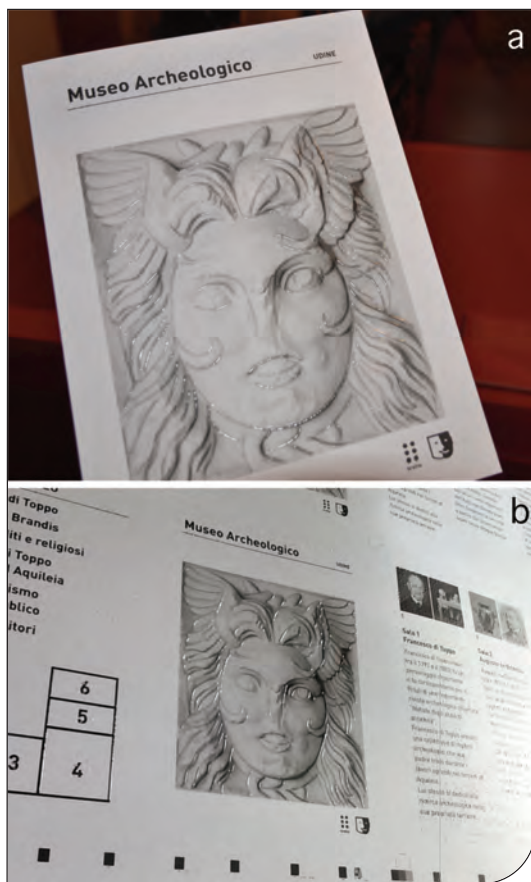


Fig. 10. Materiale informativo del Museo Archeologico è stato realizzato in italiano, inglese, tedesco, sloveno e Braille/linguaggio semplificato. Informational materials of the Archaeological Museum in English, German, Italian, Slovenian, Braille and simplified language.

nel complesso rendono giustizia sia agli aspetti estetici che comunicativi di questo importante oggetto. Per questioni di leggibilità abbiamo inoltre trasferito

the painter Menelaos. The design of a multisensory station like that one has, since the beginning, presented many issues concerning the codification of the artefact itself. It is definitely a very famous vase, with various scenes depicted on it and therefore with many messages to convey. The choice of presenting the silhouette of the vase divided from the scene depicted on it, represents the first response to the necessity to simplify the communication. We then thought of a visual and tactile panel on which the silhouette of the vase and the scene are well highlighted and yet separated. Despite all of this, the image painted on the surface of the vase could not be directly translated into a high relief with the 3D technique. Instead it needed to be simplified: too many lines and details characterising the image would have caused a messy and confusing reading of the panel using both the sight and the touch. The same considerations have been formulated concerning the contents of the text. Eventually, simplifying the information and using an accessible language fitted with the selection of images which overall do justice both to the aesthetic and the communication aspects of that fundamental artefact. For readability reasons we have also transferred on the multisensory panel the text of the caption present on the display, sometimes hard to read because of the reflecting surface.

The graphic designers decided to use the framework of the display for the tactile itinerary. On a technical level, that implied selecting a material which could be worked with the 3D technique. It also had to be resistant to the consumption due to the passing of time and the touching of visitors who explore and interact with the multisensory device; it also had to fit with the forms and colours of the existing set-up.

That is why corian DUPONT was chosen: it has been numerically controlled milled and it worked pretty well for this design project also because of its



Fig. 11. Il percorso multisensoriale del Museo Archeologico. The multisensory itinerary of the Archaeological Museum.

sul pannello multisensoriale il testo della didascalia che si trovava sulla superficie della vetrina, talvolta di difficile lettura, in quanto superficie riflettente.

La scelta dei grafici di utilizzare le cornici delle bacheche per il percorso tattile ha richiesto a livello tecnico la selezione di un materiale, che si prestasse a essere lavorato tridimensionalmente: doveva conciliarsi con la resistenza al tempo e all'usura del fruitore che tocca, esplora e interagisce con il supporto multisensoriale e contestualmente rispettare le forme e i colori dell'allestimento preesistente.

Di qui l'utilizzo del corian DUPONT, che è stato fresato con macchinari a controllo numerico e ben si è prestato a questo tipo di progettazione. Scelta legata anche alla bellezza del materiale e alla sensazione di gradevolezza che restituisce al tatto (fig. 12).

La possibilità di creare dei contrasti fra immagine e sfondo è stata naturalmente passata in rassegna, anche se l'applicazione di colori diversi in questo caso avrebbe appesantito l'allestimento preesistente, motivo per cui la fruizione dei percorsi da parte di persone ipovedenti è stata demandata alla grandezza dei caratteri cubitali e in alcuni casi all'ingrandimento di particolari decorativi che sono potenziali strumenti di lettura anche per chi ha difficoltà cognitive oltre che sensoriali. L'importanza dei materiali scelti per la realizzazione dei reperti non poteva essere trascurata, di qui l'idea di inserire dei campioni ad esempio di vetro e terracotta, in alcune postazioni per una fruizione emozionale e immersiva stimolata anche da suggestioni olfattive.

La realizzazione di sussidi con più codici comunicativi in un'unica postazione rientra in una scelta progettuale ben precisa in cui un mezzo indispensabile per un visitatore può diventare un arricchimento per un altro. Diversità come risorsa, dunque. Il percorso espositivo così strutturato, secondo un approccio sinestetico, utilizza anche gli aspetti emozionali come veicolo di apprendimento (Poesini et al., in print).

La ricerca e studio di soluzioni come queste è dovuta sicuramente all'incontro di esperienze consolidate da più figure professionali che hanno cercato di unire l'artigianalità, come può essere il trattamento e rifinitura delle superfici del corian, alla precisione del disegno tecnico tridimensionale, alla ricerca ed elaborazione dei contenuti e alla successiva semplificazione di testi e immagini raccontati da un canale plurivalente.

Insieme alla realizzazione di pannelli visuo-tattili di varie dimensioni, ma comunque sempre facilmente esplorabili, sia come dimensioni che perché posizionati ad altezze accessibili a un pubblico ampio, si è scelto di inserire nel percorso dei reperti originali che potessero essere fruiti con il tatto, scelti perché significativi per forma e contenuto. Un circuito lega tutte queste postazioni tra di loro anche con le piante visuo-tattili poste in luoghi strategici per l'orientamento del visitatore all'interno del Castello. L'idea di ricorrere a



Fig. 12. Cornici e pannelli tattili in Corian DUPONT. Corian DUPONT tactile frameworks and panels.

*beauty and the pleasant sensation it gives while touching it (fig. 12).*

*Naturally, the possibility to create a colour contrast between images and the background was also taken into consideration, although using different colours would have weighted the existing set-up down. Therefore the itinerary for the visually impaired is based on the large capital letters and sometimes the enlargement of decoration details, potential reading tools both for the sensory and cognitive impaired. The importance of the materials chosen to reproduce the artefacts could not be neglected. Therefore we included samples of materials (for instance glass and terracotta) on some station for an emotional and immersive experience enhanced by olfactory stimulations.*

*The creation of tools using multiple communication codes within the same station is part of the extremely precise project design founded on the idea that a medium which is fundamental for a visitor, may enrich others' experiences too. Thus, diversity as a resource. Therefore the exhibition itinerary has been*

texture diverse per rappresentare nelle mappe i vari ambienti, rientra nell'esigenza di ricorrere a codici comunicativi semplificati, in questo caso materici, insieme a una precedente e necessaria semplificazione delle informazioni che si ritengono utili per una prima percezione dello spazio che si va a fruire.

La possibilità di poter sperimentare e condividere il progetto con l'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti della provincia di Udine è stato un importante momento di confronto per raffinare alcuni aspetti soprattutto relativi ai contenuti che sono andati a confluire nella app realizzata per il percorso multisensoriale, che è stata successivamente verificata e sperimentata dai tecnici che hanno condotto la sua programmazione.

L'allestimento preesistente è stato forse solo un freno apparente alla realizzazione di un progetto accessibile e multisensoriale che ha trovato il modo di esistere grazie all'ingegno e alla volontà di chi ha lavorato per esso.

#### 4.2 Interventi all'allestimento in termini di accessibilità

Con l'obiettivo di intervenire con correttivi in maniera mirata sull'esistente per migliorare l'accessibilità di tutto il sistema museale, il progetto richiesto sulla base dei principi di COME-IN! ha previsto la realizzazione di elementi che possono essere inseriti a costi controllati nell'allestimento esistente. Per il bancone della biglietteria, progettato e realizzato nel 2013 con altezza 112 cm è stata richiesta una parziale riduzione dell'altezza: si è dunque intervenuti dunque creando un modulo a L di lunghezza 101 cm lateralmente e 210 cm frontalmente. La richiesta era motivata dalla necessità di migliorare il "contatto visivo" tra l'operatore e il visitatore e, la realizzazione di un piano di appoggio più basso, ha permesso la collocazione di una pianta tattile dell'atrio. Le scelte tecniche sono state condotte con il contributo del CRIBA FVG ai fini di un confronto mirato

structured according to a synesthetic approach also using the emotional aspect as a learning medium (Poesini et al., in print).

The research and analysis of solutions like the previous one surely benefited from the exchange of experiences by professionals who tried to connect craftsmanship (for instance the treatment and finish of the corian's surface) with the precision of the 3D technical design, the research and elaboration of contents and the consequent simplification of texts and images described through a multi-purpose channel.

Together with the creation of visual and tactile panels of different dimensions and yet easy to explore given their dimension and the fact that they have been positioned at an easily reachable height for a wide-range audience, to the itinerary we decided to add original artefacts which could be touched and were important in terms of form and contents. A circuit connects all the stations also thanks to the visual and tactile maps located in strategical positions to help visitor orientate themselves inside the Castle. The idea of using different textures to represent the different rooms on the maps, is linked to the necessity for simplified communication codes, in this particular case involving materials, and also the preceding need to simplify the information which are considered useful at the first perception of the spaces visitors are about to explore.

Testing and sharing the project with the Italian Association of the Blind and Partially Sighted People of the province of Udine represented an important chance of exchange to refine some aspects, especially those concerning the contents which have been included in the app created for the multisensory itinerary, which was later verified and tested by the technicians who programmed it.

The existing set-up probably represented just an illusory obstacle to the realisation of the accessible and multisensory project which has seen the light of day thanks to those who worked on it.

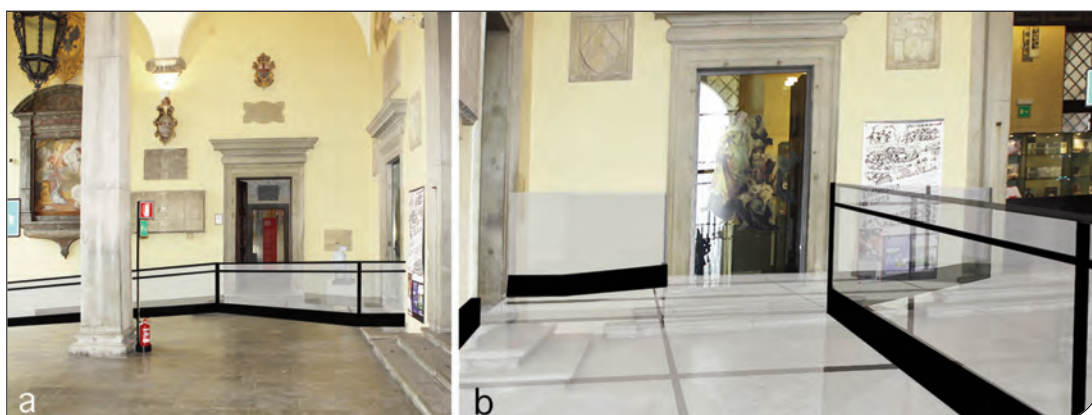


Fig. 13. Rendering del progetto di rampa per l'atrio del Castello di Udine.

*The rendering of ramps' project for the hall of the Castle of Udine.*



rispetto ai requisiti dell'accessibilità, a garanzia delle prestazioni offerte; altrettanto fondamentale è stato il ruolo della Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio del Friuli Venezia Giulia rispetto ai requisiti di tutela, conservazione e valorizzazione del patrimonio architettonico.

Al fine di garantire l'accessibilità delle persone con disabilità motoria direttamente al porticato del Castello, trovando delle soluzioni gradevoli che si integrassero alla segnaletica esterna progettata dai grafici, tra gli obiettivi di progetto vi era la sostituzione di una e l'aggiunta di una seconda lastra di pavimentazione in metallo allo scopo di superare l'irregolarità dell'acciottolato dell'ingresso. Contestualmente e a seguito di un'attenta ricerca condotta dal personale interno del museo volta allo scopo di trovare possibili soluzioni alternative per superare alcuni dislivelli presenti all'interno della struttura, è stata richiesta l'ideazione di due rampe (fig. 13) per permettere il superamento di alcune differenze di quota presenti nella struttura. Questi espedienti favoriscono l'accesso dalla biglietteria al Museo del Risorgimento e all'atrio del Castello e da quest'ultimo al Museo Archeologico. Le rampe sono state ideate in struttura metallica, con finitura in sintonia agli altri manufatti esistenti, e superfici di pavimentazione in lastre di vetro per consentire la visione della pavimentazione originaria sottostante. Tale soluzione è reversibile e non invasiva e implicano una differente accoglienza degli utenti.

Tra gli elementi suggeriti dal progetto COME-IN! per il miglioramento funzionale dell'edificio (vedi *infra*), è stata richiesta la ricerca di arredi dedicati allo spazio per l'accoglienza e il relax, pensato con poltrone monoposto, con base di colore grigio antracite e seduta rosso carminio, con formula modulare per composizione variabile dell'ambiente e nuove sedute per il Museo Archeologico e la mostra temporanea.

Sono state inoltre progettate alcune postazioni specificamente dedicate ai visitatori non vedenti dotate di pannelli planimetrici in rilievo e descrizioni in linguaggio Braille consultabili in posizione eretta; la morfologia dei componenti segue i parametri delle linee guida del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per postazioni dedicate in una significativa moltitudine di utenza.

Su suggerimento del Consulente per l'accessibilità è stata inoltre richiesta la progettazione di altri componenti accessori con funzione di stazioni multisensoriali; sono stati dunque ideati singoli mobiletti di altezza 95 cm profondità 80 cm e lunghezza 164 cm con un piano inclinato di 30° e elemento di appoggio per bastone e altri oggetti personali del visitatore; a corredo una seduta, in struttura di pannelli di fibra di legno a media densità. Queste postazioni sono funzionali alla esplorazione multisensoriale e permettono al visitatore di esplorare il percor-

#### **4.2 Interventions on the set-up in terms of accessibility**

*In compliance with the basic principles of the COME-IN! project, the implemented corrective actions on the current building consist of reasonably priced elements improving the accessibility of the whole museum complex by integrating the current set-up.*

*As for the 112 cm high ticket counter, designed and installed in 2013, a partial reduction of its height was commissioned: we therefore intervened creating an L-shaped module, 101 cm long on the side and 210 cm long on the front. The request was driven by the necessity to improve the "visual contact" between operator and visitor and to create a lowered supporting surface which represented the perfect space to locate a tactile map of the hall.*

*The technical decisions have been made in collaboration with CRIBA FVG: a mutual exchange guaranteeing that the provided services meet the accessibility requirements. Also the Superintendency for the Archaeological, Artistic and Environmental Heritage of Friuli Venezia Giulia played an essential role controlling the observance of the preservation, conservation and promotion requirements for the architectural heritage.*

*In order to grant the motor disabled accessibility directly from the portico of the Castle by finding pleasant solutions fitting with the external signs conceived by the graphic designers, one of the goals of the project was to replace one metal pavement plate and to add a second one allowing to overcome the irregular cobblestones at the entrance. After a careful research carried by the staff of the Museum aiming at finding alternative solutions to overcome the changes in levels present within the building, the design of two ramps (fig. 13) was commissioned to overcome the different levels' heights characterising the structure. These solutions also facilitates the access from the ticket counter to the Museum of the Risorgimento and the hall of the Castle, and from the hall to the Archaeological Museum. The ramps' design includes a metallic structure whose finish perfectly fits in with the other existing elements. Their surface, made of glass plates, allows visitors to see the original paving below. That type of solution is reversible and non-invasive.*

*One of the elements suggested by the COME-IN! project to functionally improve the building (*vide infra*), was the research of furniture for the spaces dedicated to comfort and relaxation, designed with single seat armchairs, with a charcoal grey base and a crimson red seat in a modular compositional structure, adaptable to the setting. New seats have been added in the Archaeological Museum and the temporary exhibition.*

*Moreover, stations with tactile planimetric maps and captions in Braille have been introduced specifically for blind visitors who can consult them by standing close to them. The morphology of the components*

so composto da riproduzioni in 3D di alcuni reperti, dall'elenco degli ingredienti della ricetta di un antico profumo e dalla possibilità di completare l'esperienza in senso olfattivo attraverso cartoncini segnalibro profumati con essenze collocati in un "dispenser" (vedi infra) (Conti et al., 2016; Conti & Garofolo 2014; Garofolo & Conti 2012)

## 5. LA MOSTRA "DONNE, MADRI, DEE: LINGUAGGI E METAFORE UNIVERSALI NELL'ARTE PREISTORICA"

L'esposizione dal titolo "Donne, Madri, Dee: linguaggi e metafore universali nell'arte preistorica", allestita in Castello a Udine, ha l'importante scopo di trasferire ad un pubblico vasto tutte le riflessioni e le sperimentazioni di COME-IN! (Martini et al., 2017) (fig. 14). Per questo motivo è stata pensata ab origine, ovvero già in fase di progettazione COME-IN!, per diventare itinerante e poter divulgare i contenuti del progetto. Uno strumento flessibile composto da multimediali e postazioni tattili, che affrontano la tematica della mostra in senso generale. I musei che richiederanno e accoglieranno questi strumenti di accessibilità potranno quindi utilizzarli in un percorso multisensoriale oppure arricchirli di contenuti con l'esposizione di reperti originali attinenti alla tematica sviluppata. In questo modo l'esposizione non si propone solo come uno strumento di forte attrattiva che si concluderà con il suo disallestimento a Udine nel febbraio del 2018, ma potrà disseminare la politica generale di COME-IN! attraverso il suo facile trasferimento in altre strutture museali (fig. 15a).

La scelta di questa tematica, affascinante e coinvolgente, ossia la rappresentazione e il significato della figura femminile negli ultimi 40 mila anni, ha inoltre lo scopo di avvicinare anche inconsapevolmente gli utenti ad un nuovo modo di vivere il Museo e le mostre, accogliente ed inclusivo, senza per questo porre in subordine il suo ruolo educativo e scientifico e la dimensione estremamente coinvolgente dei suoi spazi.

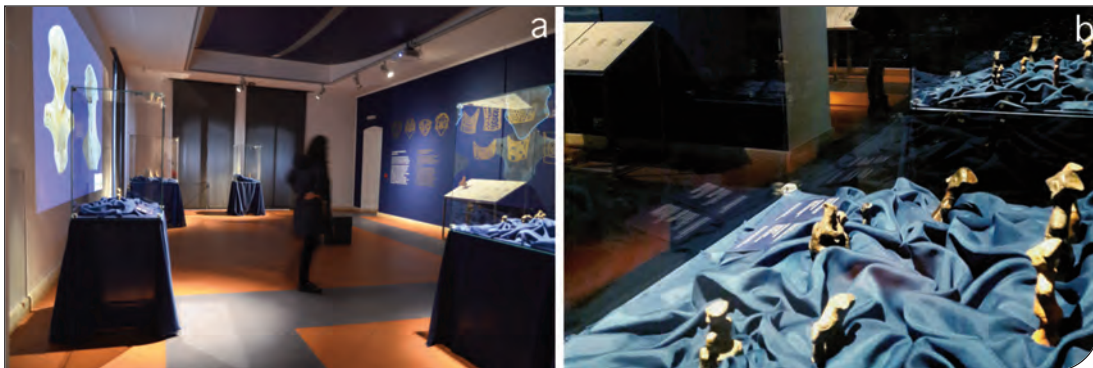
L'esposizione affronta un'area geografica che è diventata un punto di riferimento culturale importante per un Museo che si pone come elemento di cerniera per le esperienze museologiche e scientifiche dell'Italia nord-orientale e l'Europa centrale e sud-orientale. Una mostra rilevante dal punto di vista scientifico, perché per la prima volta si raccolgono esempi rari e unici della produzione figurativa antica del Centro Europa e dei Balcani, e in qualche modo attinente e prossima anche per tematica: lo stesso Neumann nel 1981 considerava queste produzioni figurative "rappresentazioni della dea della fertilità... simbolo archetipico della fertilità e del carattere elementare, soccorrevole, protettivo, nutriente". Il percorso si sviluppa in senso multisensoriale, anche se per la tipologia dei reperti archeologici

meets the parameters indicated by the guidelines of the Italian State Railways for services dedicated to a large audience.

Upon the suggestion of the accessibility consultant complementary accessories working as multisensory station have been designed, small single modules (95 cm high, 80 cm deep, 164 cm long) with a 30° inclined surface and a support for visitors' canes and other personal effects with an additional seat having an average density wooden fibre panel structure. Those functional stations help in the multisensory tactile journey of visitors who can explore the itinerary made of 3D reproductions of some artefacts, the list of ingredients for the recipe of an ancient perfume offering the possibility to complete the experience by using the sense of smell and paper bookmarks perfumed with special essences located in a "dispenser" (vide infra).



Fig. 14. La mostra multisensoriale del Museo Archeologico di Udine, launching event del progetto europeo dal titolo "Donne, Madri, Dee: linguaggi e metafore universali nell'arte preistorica" (Castello di Udine, 12/11/2017-11/02/2018). The multisensory exhibition of the Archaeological Museum of Udine and the launch event of the European project, entitled "Women, Mothers, Goddesses: Universal Languages and Metaphors in the Prehistoric Art" (Castle of Udine, 12/11/2017-11/02/2018).



**Fig. 15.** Museo Archeologico di Udine. Una delle sale della mostra "Donne, Madri, Dee: linguaggi e metafore universali nell'arte preistorica" (Castello di Udine, 12/11/2017-11/02/2018).  
*The Archaeological Museum of Udine. A room of the exhibition "Women, Mothers, Goddesses: Universal Languages and Metaphors in the Prehistoric Art" (Castle of Udine, 12/11/2017-11/02/2018).*

esposti è privilegiato il tatto, a partire dalle prime produzioni figurative femminili, e apre con uno degli oggetti più rappresentativi del Paleolitico italiano, la cosiddetta Venere di Savignano, quale prestigioso prestito del Museo Nazionale Preistorico ed Etnografico "Luigi Pigorini" di Roma. Questo unico e raro reperto è un'occasione per riflettere sulla figura femminile rappresentata dai primi cacciatori-raccoglitori (40.000-10.000 anni fa), attraverso i diversi schemi formali e i significati di un repertorio che raccoglie meno di cento esemplari tra Europa e aree contermini.

La parte più significativa dell'esposizione è rappresentata dal nucleo neolitico di questa tipologia di reperti provenienti da numerosi musei italiani e internazionali. Esposto in ordine cronologico e territoriale, il gruppo di statuine neolitiche (fig. 15b) mostra come l'esperienza centro-europea, fulcro della mostra e rappresentata da reperti di Italia, Slovenia, Croazia e Polonia, non possa essere compresa se non affrontando i prodotti del mondo balcanico provenienti, ad esemplificazione, da Serbia, Romania e Macedonia. In questa fase cronologica della storia dell'uomo, caratterizzata da trasformazioni economico-sociali di importanza epocale, in alcuni territori, soprattutto di area balcanica, le rappresentazioni figurative femminili sono numerosissime, al punto che in alcuni siti della Serbia ne sono venute in luce a migliaia. Dalla selezione dei reperti in mostra si potrà cogliere come gli schemi formali del Neolitico siano decisamente diversificati e più complessi delle esperienze precedenti, non solo nella materia prima utilizzata più varia (argilla, osso, pietra), ma in generale nella postura del corpo, nella rappresentazione simbolica dei dettagli anatomici di genere, nella raffigurazione del volto e delle acconciature, nella decorazione del corpo, sia essa espressione di abiti, tatuaggi o di altri elementi di adorno. Un fenomeno questo che tende ad essere meno rile-

## 5. THE EXHIBITION "WOMEN, MOTHERS, GODDESSES: UNIVERSAL LANGUAGES AND METAPHORS IN THE PREHISTORIC ART"

*The exhibition entitled "Women, Mothers, Goddesses: Universal Languages and Metaphors in the Prehistoric Art," set up at the Castle of Udine, has the important purpose of transmitting all the COME-IN! reflections and trials to a wide audience (Martini et al., 2017) (fig. 14).*

*For that reason, since it was in its COME-IN! design phase, it was originally conceived to be a travelling exhibition, in order to disseminate the contents of the project. A flexible instrument composed by multimedia and tactile stations presenting the subject of the exhibition on a general level. All the museums requesting and welcoming those accessibility instruments, will be able to use them for a multisensory itinerary or add further contents by displaying original artefacts pertaining to the exhibition subject. So, not only the exhibition is an instrument of great interest which will end with it being taken down in Udine in February 2018, but it will also be a dissemination tool for the general COME-IN! policy, easily transferable to other museums (fig. 15a).*

*The choice of the fascinating and captivating theme of the representation of the female figure in the last 40,000 years, also aims at introducing visitors, even unknowingly, to a new, inclusive and welcoming way of experiencing museums and exhibitions without forgetting their educational and scientific role and the extremely involving dimension of their spaces. The exhibition deals with a geographical area which is now a cultural benchmark for a Museum which represents a connection between the scientific and*

vante, con un forte decremento del numero delle statuine e della loro complessità formale e materiale, con il sopraggiungere dell'età del Rame.

Il salto all'arte contemporanea è giustificato dalla continuità che negli ultimi 40.000 anni si osserva nei linguaggi figurativi adottati nella rappresentazione artistica in generale e della figura femminile in particolare. Una continuità che trova probabilmente la sua ragion d'essere nei sistemi di percezione del nostro cervello, che a partire da *Homo sapiens* non hanno subito modifiche anatomiche di rilievo.

### 5.1 La progettazione accessibile della mostra

La mostra "Donne, madri, dee" è stata progettata per un'utenza ampliata mediante un percorso multisensoriale. Essa è ispirata ai principi della progettazione universale "Design for All" (Arengi, 2007; si vedano anche le linee guida del MIBACT, Agostiano et al., 2008; Lauria, 2016) e vuole mettere a frutto le buone pratiche sperimentate con il progetto "Vietato non Toccare" dell'Università di Siena. Il focus della progettazione è stato quello di allestire un percorso rivolto a tutti, adottando soluzioni che fossero parte integrante del percorso, sia per l'esposizione di reperti sia per l'apparato informativo, e che non fossero quindi meri ausili destinati a categorie specifiche di utenti con disabilità che, in quest'ultimo caso, sarebbero stati posti a latere di un percorso strutturato e già completo senza di essi, un percorso espositivo pensato per visitatori standard, astrattamente immaginati.

La progettazione accessibile ha prestato attenzione all'aspetto qualitativo nel rispetto dei problemi di conservazione dell'edificio storico nel quale la mostra è ospitata.

Negli spazi dedicati all'esposizione temporanea l'orientamento è dato dalla collocazione a terra di indicazioni preferenziali di percorso realizzate a rilievo.

La mostra mantiene un'impostazione unitaria e coerente, rispettosa delle caratteristiche dei locali, dei reperti e del loro valore storico e culturale, ma anche presenta soluzioni diversificate, la cui disomogeneità nasce dalla consapevolezza che non è possibile definire in modo univoco le necessità della persona.

L'intervento proposto per costruire una mostra accessibile, concepito come azione volutamente semplice e versatile, è stato interpretato facilmente nello spazio espositivo predisposto dai grafici.

All'interno di un allestimento volutamente sobrio ed essenziale che bene mette in risalto nelle vetrine i significativi reperti selezionati per la mostra, sono stati proposti e realizzati nell'ottica dell'inclusione pannelli con supporti tattili (fig. 16). Le repliche dei reperti in bassorilievo e a tutto tondo, studiati nelle loro dimensioni, tipologia di materiale e colore, collocate sulle mensole non sono sempre copie di oggetti già esposti in vetrina ma, oltre a quelli e insieme alle informazioni correlate, danno l'ocasio-

*museological practices of North-Eastern Italy and Central and South-Eastern Europe. This is a relevant exhibition from the scientific point of view as it reunites for the first time rare and unique examples from the ancient figurative production of the Balkans and Central Europe. It is thematically pertinent and close to us as well: in 1981 Neumann himself considered this figurative production as "representations of the goddess of fertility... an archetypal symbol of fertility with her elementary, assisting, protective and nurturing characteristics".*

*The itinerary is based on a multisensory experience, even though the sense of touch is privileged considering the typology of the artefact, and it winds its way from the first female figurative reproductions starting with one of the most representative Palaeolithic artefacts from Italy, the so-called Venus of Savignano, a prestigious loan from the "Luigi Pigorini" Ethnographic Prehistoric National Museum, Rome. This rare and unique find offers a chance to reflect on the female representations the first hunters-gatherers made (40,000-10,000 years ago) according to different formal patterns, and the meanings of a repertoire of less than a hundred artefacts found in the whole European region and its contiguous areas.*

*The most significant section of the exhibition features the Neolithic core of this type of finds coming from many Italian and international museums. Chronologically and geographically displayed, the group of Neolithic figurines (fig. 15b) demonstrates how the Central Europe production, being the focus of the exhibition and including artefacts from Italy, Slovenia, Croatia and Poland, cannot be fully understood without considering the Balkan production, e.g. the figurines from Serbia, Romania and Macedonia. In this chronological phase of the human history, characterised by momentous socio-economic transformations, in some areas, especially the Balkan region, the number of female figurative representation is impressive. For instance, at some Serbian sites, thousands of artefacts were brought to light. The displayed selection of figurines helps to understand that the formal Neolithic patterns were extremely various and more complex than the previous ones, not only in terms of raw materials (clay, bone, stone), but overall with regard to the physical postures, the symbolic representation of the anatomical details determining the gender, the facial traits, the hairstyles and the body decoration, both as clothing, tattoos and other ornaments.*

*With the beginning of the Copper Age, the phenomenon tends to lose its relevance, with a consequent decrease in the number of figurines.*

*Eventually, skipping to contemporary artworks expresses the continuity characterising the last 40,000 years of figurative languages adopted in the whole artistic domain and especially in the*

ne per approfondimenti tematici e informazioni particolari che arricchiscono la visita stimolando la riflessione di tutti.

La presenza di elementi con più codici comunicativi in un'unica postazione rientra in una scelta progettuale consapevole, nella quale l'ausilio che può essere indispensabile per un visitatore diventa un arricchimento per un altro utente. In quest'ottica, quindi viene recuperato il potenziale informativo della diversità come risorsa di conoscenza.

In associazione ai multimediali, che sono una scelta tradizionale del Museo Archeologico di Udine, preziosa in quanto in modo essenziale arricchiscono il repertorio figurativo con sintetiche indicazioni, il visitatore attraverso la mediazione dell'operatore didattico ha a disposizione un atlante cartaceo che riproduce a rilievo le immagini del video, con didascalie in Braille. Questa nostra proposta, condivisa dal gruppo di lavoro, può facilitare la riflessione per tutti in quanto è il visitatore stesso che decide tempi e modi della sua comunicazione con i vari soggetti e i temi delle postazioni.

Ogni sala contiene apparati informativi differenziati. Oltre ai brevi abstract sulle pareti e didascalie, semplici nel linguaggio e nei concetti sono in caratteri di grandi dimensioni e a rilievo, affiancati da didascalie in Braille.

La restituzione a contrasto cromatico viene incontro ai problemi di ipovisione. La facilitazione della lettura dei testi e delle repliche mediante il contrasto cromatico è stata ottenuta non solo con l'utilizzo di colori diversi, ma anche col trattamento dei materiali scelti, con texture e granulometrie in grado di restituire diversi gradi di luminosità. Ne consegue che una modalità di lettura indispensabile per una persona non vedente è contestualmente un'occasione per sviluppare un approfondimento di conoscenza per tutti.

Nell'esposizione temporanea sono stati proposti due interventi che arricchiscono la visita con suggerimenti sonori; la multisensorialità è stata da sempre un elemento caratteristico delle buone pratiche sperimentate nei percorsi curati da "Vietato non Toccare". Nei percorsi espositivi di tale laboratorio, oltre all'invito ad usare il tatto come senso che sostituisce immediatamente la conoscenza visiva, sono presenti altri stimoli, suggerimenti uditivi i quali forniscono un arricchimento immersivo, pensiamo anche alle potenzialità che suggerisce la sinestesia, invitando il visitatore a riflettere sulle potenzialità sensoriali e a recuperare altri sensi in genere gregari della vista.

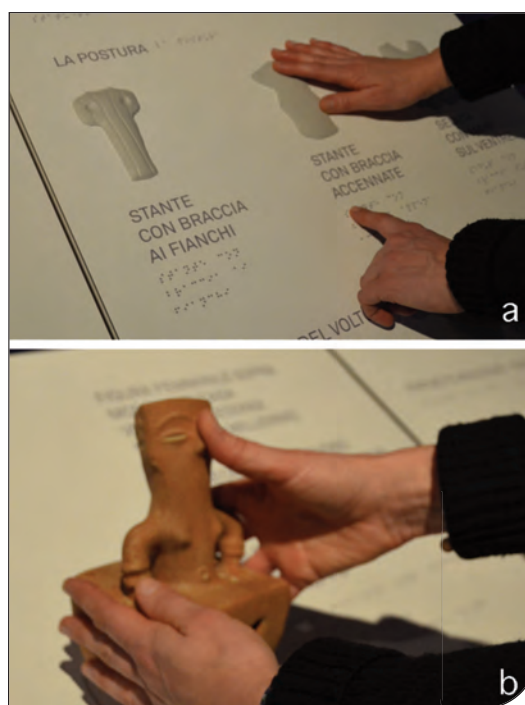


Fig. 16. Il percorso tattile della mostra "Donne,

Madri, Dee: linguaggi e metafore universali nell'arte preistorica" (Castello di Udine, 12/11/2017-11/02/2018).  
The tactile itinerary of the exhibition "Women, Mothers, Goddesses: Universal Languages and Metaphors in the Prehistoric Art" (Castle of Udine, 12/11/2017-11/02/2018).

representation of women. That continuity may find its explanation in the perceptual systems of the human brain which, since *Homo sapiens*, has not gone through any substantial anatomical change.

### 5.1 The accessible design of the exhibition

The exhibition "Women, Mothers, Goddesses" has been designed for a broad audience by means of a multisensory itinerary. It was inspired by the principles of the "Design for All" universal design (Arengi, 2007; see also the MIBACT guidelines, Agostiano et al., 2008; Lauria, 2016) and aims at putting to use the good practices of the "Prohibited not to touch" project of the University of Siena. The project focused on creating an itinerary for everyone, adopting solutions which were an integral part of the itinerary, both for the display of the artefacts and for the information systems, and therefore not mere tools intended for specific categories of visitors with disabilities who, in this case, would have played a marginal role within a fully structured itinerary already complete without them, in an exhibition designed for typical and abstractly imagined visitors. The accessible design took into consideration the qualitative aspect of the solutions meeting the conservation requirements of the historic building housing the exhibition.

## 6. "VENGO ANCH'IO! ~~NO TU NO!~~"

La riapertura del Museo Archeologico di Udine nel 2013, presentatosi al pubblico con un nuovo progetto espositivo, è stata accompagnata da una rinnovata programmazione didattica finalizzata a consolidare ed accrescere la dialettica tra il Museo e i suoi fruitori. In questi anni le scelte operate per implementare la fruizione degli spazi museali e delle attività in esso programmate (visite, laboratori, mostre temporanee) hanno previsto un percorso di sperimentazione di diversi approcci, sia in tema di formazione degli operatori che di proposte al pubblico improntati ai principi dell'inclusione e dell'accessibilità che, a partire dal 2016, grazie al progetto Interreg COME-INI, hanno potuto essere fortemente incentivati. Benché il percorso intrapreso sia ancora in itinere, riteniamo significativo discutere in questa sede i risultati ad oggi conseguiti e parimenti le criticità riscontrate, convinti che il dibattito focalizzato sulle esperienze pratiche e sul conseguente bagaglio di conoscenze maturate sul campo sia l'unica via percorribile per promuovere in modo efficace il ruolo del museo in quanto "esperienza sociale" (Mottola Molfino, 2004).

### 6.1 Il laboratorio "Archeologia ConTatto"

Il laboratorio didattico "Archeologia ConTatto" è stato concepito come uno degli eventi del progetto europeo COME-INI.

Strutturato in un ciclo di tre appuntamenti della durata di due ore ciascuno, esso aveva come obiettivo la realizzazione di un libro tattile (fig. 8), rivolto ad un pubblico di bambini vedenti, ipovedenti e non vedenti, da presentare a concorsi di editoria tattile illustrata.

Il programma dei tre appuntamenti prevedeva un primo incontro formativo consistente in una visita guidata alle collezioni archeologiche e un'introduzione all'uso del tatto quale senso per il riconoscimento e l'apprezzamento della realtà circostante (fig. 17). I successivi due appuntamenti, invece, erano dedicati alla realizzazione concreta del libro tattile, di cui il Museo Archeologico ha curato lo storytelling e l'impaginazione.

Durante il primo incontro è risultato fondamentale che gli alunni vestissero i panni di un loro coetaneo con disabilità visiva e imparassero a muoversi affidandosi ad altri sensi, in particolare al tatto. Proprio per questo hanno attraversato a occhi chiusi il corridoio e i gradini che costituiscono l'ingresso al Museo. Interrogati sulle emozioni provate, gli alunni coinvolti hanno mostrato di aver provato senso di disorientamento e paura, oltre alla necessità impellente di toccare le pareti attorno a loro e di affidarsi all'operatore che stava loro fornendo le indicazioni necessarie per spostarsi in sicurezza. Nel corso della visita guidata hanno quindi scelto, tra i reperti espo-

*In the spaces dedicated to the temporary exhibition, orientation is based on having placed on the ground preferential indications of an itinerary, created in relief.*

*The exhibition has a homogeneous and coherent configuration, respectful of the characteristics of the location, the artefacts and their historical and cultural value. It also presents differentiated solutions, whose heterogeneity comes from the awareness that univocally defining all the visitors' needs is impossible.*

*The intervention, proposed to create an accessible exhibition and conceived as a deliberately simple and versatile action, has been easily inserted within the exhibition spaces created by the graphic designers.*

*Within the intentionally simple and essential set-up perfectly highlighting the displayed artefacts selected for the exhibition, panels with tactile supports have been suggested and created to promote inclusion (fig. 16). The bas-relief and 3D reproductions of the artefacts, whose dimensions, types of materials and colours have been carefully studied, have been positioned on shelves. They are not only copies of the displayed finds, but together with the associated information, they also offers the chance to improve the visit for everyone by stimulating their reflections. The presence of elements with multiple communication codes within one station is part of a deliberate design's decision based on the idea that a tool which could be fundamental for a visitor, may enrich others' experiences too. To this end the informative potential of diversity is used as a source of knowledge.*

*In addition to multimedia, a traditional choice of the Archaeological Museum of Udine, but also valuable as they widen the figurative repertoire in an essential way with brief indications, visitors may benefit from the mediation of museum educators, having also at their disposal a paper atlas reproducing the images of the videos in relief with captions in Braille. That is our proposal, shared by the working group, and it can stimulate the thoughts of everyone as it is up to each visitor to decide how long and in what way they can establish a communication with the artefacts and the subjects of the stations.*

*Each room presents different information tools. In addition to brief abstracts on the walls, there are captions, easy to read both in terms of language and concepts and written in large capital letters in relief, with Braille captions next to them.*

*The chromatic contrast comes in handy when dealing with low vision problems. An easy reading of the texts and the reproductions by means of chromatic contrast has been granted by using different colours and treating the materials, with textures and granulometries reproducing various degrees of brightness. As a consequence, a fundamental reading mean for the visually impaired offers a chance to have an in-depth experience for everyone.*

sti, quelli che più li hanno colpiti come modelli da riprodurre successivamente nel libro tattile. A conclusione del primo incontro formativo, i partecipanti hanno svolto un gioco tattile divisi in due squadre: lo scopo era quello di descrivere e far riconoscere ai propri compagni quanti più materiali possibili. Anche in questo caso gli alunni hanno desiderato esprimere le emozioni provate, in particolare hanno sottolineato la sorpresa nel rendersi conto della moltitudine di sensazioni provocate dal tatto e la difficoltà di descrivere una superficie basandosi unicamente sull'esplorazione delle mani ed escludendo altri criteri descrittivi (ad esempio il colore).

L'esperienza del laboratorio didattico "ArcheologiaConTatto" è risultata utile a far comprendere il procedimento concettuale che il tatto suscita nelle azioni di proprioccezione ed esterocezione. Dal momento che questo processo non è discriminatorio, ma accomuna persone vedenti, non vedenti, ipovedenti, o con disabilità cognitive, le attività ad esso legate possono essere considerate trasversali nell'ambito di una didattica museale accessibile che coinvolga tanto le famiglie quanto le scuole.

### 6.2 Visite guidate per tutti

Nell'ambito delle attività organizzate in collaborazione e sinergia con l'associazione ProgettoAutismo FVG - onlus, partner del progetto COME-IN!, sono stati coinvolti ragazzi con disturbi dello spettro autistico. Il primo frutto di questa collaborazione è stato un video didattico dell'esposizione temporanea "Adriatico senza confini - Via di comunicazione e crocevia di popoli nel 6000 a.C." (vedi infra), che sperimentava per la prima volta l'accessibilità culturale. Il video didattico, della durata di una ventina di minuti

*For the temporary exhibition, two interventions enriching the visit with sound suggestions have been proposed; as multisensoriality has always been a characteristic element of the good practises tested within the itineraries curated by "Forbidden not to Touch". During the exhibition itineraries of that workshop, in addition to inviting visitors to use the sense of touch as a substitute to visual knowledge, other stimulations were present, such as auditory suggestions enriching the visitors' experiences. Also the great potentiality of synesthesia should be taken into account as it encourages visitors to think about the power of all the senses by using not just the sight but all the other senses generally considered only additional.*

### 6. "WELCOME, EVERYBODY!"

*The reopening of the Archaeological Museum of Udine in 2013 presented to the audience a new exhibition project, followed by renewed educational programs aiming at reinforcing and increasing the dialogue between the Museum and its visitors. In the last years, the actions implemented to improve the fruitful use of the museum spaces and the enjoyment of the its scheduled activities (tours, workshops, temporary exhibitions) included an itinerary where different approaches have been tested, both in terms of operators' training and educational offer to the visitors, based on the inclusion and accessibility principles promoted since 2016 thanks to the COME-IN! Interreg project. Although the project is still in progress, we think it is important to present here the results obtained up until now and also the difficulties that we had to face, because we believe that the debate focusing on the practical experiences*

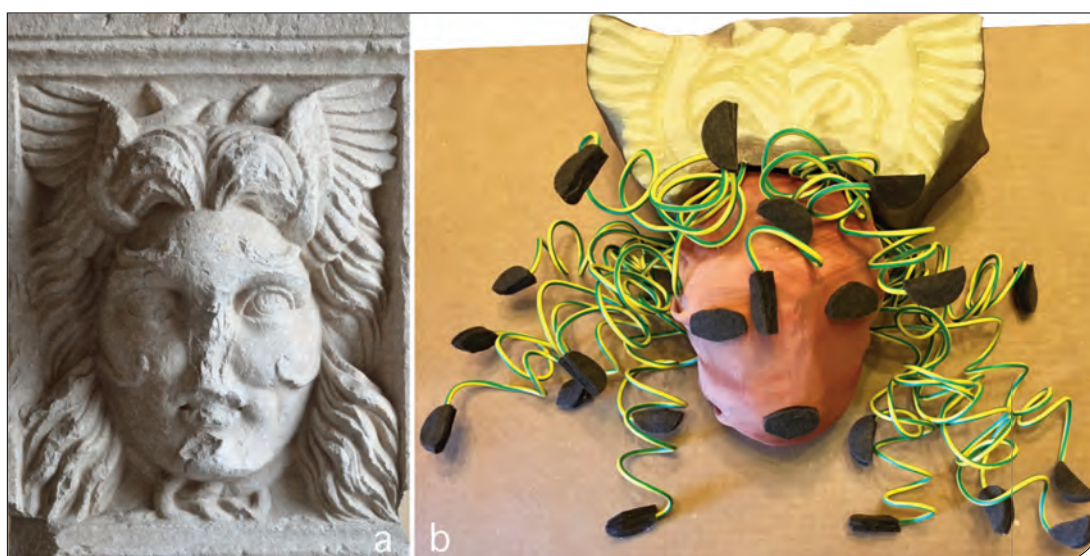


Fig. 17. Un elaborato del laboratorio "ArcheologiaConTatto": l'esperienza con il libro tattile.

*An example from the "Archeologia ConTatto" workshop: the tactile book experience.*

circa, era rivolto alle persone con disabilità cognitiva e/o relazionale ed illustrava le principali tematiche della mostra. È importante sottolineare che la narrazione dell'esposizione è stata affidata ai ragazzi di Progettoautismo FVG e che la traduzione dei testi in linguaggio semplificato è stata eseguita dai loro educatori, coadiuvati dagli archeologi del Museo Archeologico di Udine.

Il 3 dicembre 2015, in occasione della Giornata internazionale delle persone con disabilità, il Museo Archeologico ha messo a disposizione i video didattici della mostra temporanea "Mense e banchetti nella Udine rinascimentale" (vedi infra). Tale esperienza è stata molto positiva ed è stata replicata il 2 aprile 2017, in occasione della Giornata mondiale della consapevolezza sull'autismo, con una visita guidata alle sale del Museo Archeologico. Anche in questi casi è stata fondamentale la sinergia tra educatori e operatori museali non solo nella trascrizione dei testi in linguaggio semplificato, ma anche nel preparare i ragazzi ad affrontare un momento emotivo significativo. Considerato proprio il forte impatto emotivo, a ciascun ragazzo è stata affidata la narrazione, tramite lettura della durata di pochi minuti, di un singolo reperto del museo.

### **6.3. La didattica inclusiva: gli sviluppi del progetto COME-IN!**

Queste prime esperienze di attività accessibili e lo stimolo offerto dal confronto europeo sono alla base della progettazione didattica prevista per il Museo Archeologico e per la mostra multisensoriale "Donne, Madri, Dee: linguaggi e metafore universali nell'arte preistorica".

L'orizzonte di pensiero cui si è guardato è quello dell'inclusione, affinché il patrimonio diventi opportunità di conoscenza e di scambio per tutti, e della meta-educazione che intende, attraverso la mediazione del patrimonio, stimolare la riflessione della comunità sulla questione dell'accessibilità intesa come occasione di incontro della diversità e della sua inclusione nelle dinamiche sociali.

#### Come raggiungere questi obiettivi?

Attraverso la sperimentazione: non esistono, infatti, ricette preconfezionate ma "buoni ingredienti" e "buone prassi" come gli operatori museali, coinvolti a vario livello nella progettazione o conduzione di attività didattiche, hanno avuto modo di sperimentare direttamente.

#### Formazione attiva degli operatori: curiosità e confronto

La formazione (e l'autoformazione) sono un processo che dev'essere continuo. Uno dei passi preliminari all'ideazione delle attività didattiche connesse al Museo Archeologico e alla mostra temporanea è stato l'aggiornamento e il confronto con gli esempi provenienti da esperienze italiane ed estere. Come pre-

*and its consequent level of expertise gained on the field, is the only way to efficiently promote the role of the museum as a "social experience" (Mottola Molfino, 2004).*

### **6.1 The "Archeologia ConTatto" workshop**

*The educational workshop "Archeologia ConTatto" was conceived as one of the events of the COME-IN! project.*

*It was constituted by a series of three two hour-long encounters. It aimed at creating a tactile book (fig. 8) destined to children with sight and visual impairments and presenting it at contests for tactile illustrated books. According to the schedule there was a first training encounter which included a guided tour to the archaeological collections and an introduction to the use of the sense of touch to recognise and appreciate the world around us (fig. 17). The other encounters were dedicated to physically creating the tactile book with the storytelling and the layout edited by the Archaeological Museum.*

*During the first encounters it was fundamental for children to walk in the shoes of a peer with visual impairment and to walk trusting the other senses, especially the sense of touch. That is why they walked with closed eyes through the corridors and up the stair at the entrance of the Museum. When asked about their feelings, the children described feelings of disorientation and fear, in addition to the urge to touch the walls around them and trust the operator who gave them the necessary indications to move safely. Within the guided tour, among all the displayed artefacts, they chose the most captivating finds to reproduce them on the tactile book. At the end of the first training encounter, the children participated to a tactile game: they were divided into two teams and they had to describe the artefacts to their team mates. The team who recognised more artefacts won. Even this time, children described their feeling and they especially expressed their surprise at realising the amount of sensations stimulated by the touch and the difficulty in describing a surface by only exploring it with their hands and omitting other descriptive criteria (e.g. colours).*

*The experience of the "Archeologia ConTatto" educational workshop also helped to make understand the conceptual process stimulated by touching in the actions of proprioception and exteroception. That process is not discriminatory, instead it is common to people with sight, visual and cognitive impairments. Therefore the relative activities may be considered a crossover experience within the context of the museum education offers involving both families and schools*

### **6.2 Guided tours for everyone**

*Within the activities organised in collaboration with ProgettoAutismo FVG, a non-profit organisation*



visto nelle "Linee Guida" del progetto COME-IN!, gli operatori coinvolti, hanno in particolare partecipato ad un corso di formazione: il confronto con expertise della materia, con esperienze consolidate in ambiti territoriali e culturali diversi ed il confronto tra gli stessi operatori, ha permesso di apprendere nuovi strumenti di metodo e di approccio.

La possibilità di sottoporre la progettazione elaborata internamente a un soggetto esterno, di esperienza consolidata (in questo caso l'ente di formazione), offre una garanzia in più circa il valore della progettualità e consente di implementare gli strumenti utili da mettere in campo durante lo svolgimento delle attività.

La multidisciplinarietà è un'utile risorsa: l'interazione tra professionalità diverse, quali quelle degli operatori coinvolti, che comprendono, tra gli altri, archeologi di varia formazione e storici dell'arte, moltiplica i punti di vista sia all'atto della progettazione delle attività che nel corso della visita guidata, permettendo inoltre una costante verifica in itinere.

#### Stanchi della solita visita guidata?

I percorsi del Museo Archeologico (fig. 18) e della mostra temporanea "Donne, Madri, Dee" (fig. 19), attualmente in corso, sono stati arricchiti di strumenti didattici che fanno uso di molteplici canali di apprendimento, in modo da permettere una più ampia fruizione delle collezioni da parte di tutti i pubblici, sia in autonomia che accompagnati da un operatore.

Compito della sezione didattica è stato quello di trasferire agli utenti i servizi disponibili: i contenuti sono disponibili in diverse lingue, scelte in base all'analisi delle provenienze dei visitatori (inglese, tedesco e sloveno) e nella lingua italiana dei segni. Gli stessi contenuti sono stati rielaborati in un formato semplificato.

I dispositivi multimediali permettono di mantenere sempre a disposizione degli utenti la scelta dei contenuti, garantendo un investimento economico contenuto ma duraturo.

Un altro vantaggio offerto dalla diversificazione degli strumenti per la visita è la versatilità di tali strumenti, che moltiplicano le modalità di coinvolgimento degli utenti, in particolare:

I testi e le didascalie in linguaggio semplificato, stampati in formati ad alta leggibilità, nascono come strumenti dedicati a persone con disabilità cognitiva, ma si prestano al coinvolgimento di un pubblico allargato, ad esempio anziani, nuovi cittadini non madrelingua, e al cosiddetto pubblico generico, dato che la semplificazione non banalizza il contenuto, ma lo modifica tramite l'uso di un linguaggio chiaro e semplice, che renda i testi comprensibili a tutti.

Sono state predisposte postazioni multisensoriali (tavole tattili e stimolazioni olfattive) per permettere la fruizione dei reperti ad un pubblico di persone

and also a COME-IN! partner, children with autism spectrum disorder have been involved.

*The first outcome of that collaboration was an educational video for the temporary exhibition "Adriatic, a Sea without Borders: Communication Routes of Populations in 6,000 BC" (vide infra), the first experiment concerning cultural accessibility. The 20 minute-long educational video was dedicated to people with cognitive and relational impairments and it presented the main themes of the exhibition. It is worth noting that the children of ProgettoAutismo FVG were entrusted with the narration of the exhibition and the texts were translated in the simplified language by their educators helped by the archaeologists of the Archaeological Museum of Udine.*

*On 3<sup>rd</sup> December 2015, during the International Day of People with Disabilities, the Archaeological Museum proposed educational videos for the temporary exhibition "Banquets and Feasts in Udine during the Renaissance" (vide infra). That extremely positive experience was replicated on 2<sup>nd</sup> April 2017 during the World Autism Awareness Day, with a guided tour of the Archaeological Museum. Again the synergy between educators and museum operators proved to be fundamental, not just for the simplified language transcription of the texts, but also for preparing children to experience a significant and emotional moment. Considering the strong emotional impact, each kid was entrusted with the narration of one artefact of the museum by means of a brief reading.*

#### **6.3. Inclusive education: the development of the COME-IN! project**

*The first experiences concerning accessible activities and the incitement coming from the European exchange are at the heart of the educational project for the Archaeological Museum and the multisensory exhibition "Women, Mothers, Goddesses: Universal Languages and Metaphors in the Prehistoric Art". Inclusion was the inspiring thought to which we looked up in order to turn the cultural heritage into an opportunity for everyone to improve and share their knowledge. And also meta-education which means stimulating reflections on accessibility in the whole community by means of the cultural heritage, presenting it as chance to know more about diversity and its inclusion in social dynamics.*

#### How to reach these goals?

*By experimenting: in fact, there are no standard recipes, only "fresh ingredients" and "good practices", just like the museum operators, involved at different degrees in designing and leading educational activities, directly experimented.*

#### The active training of the operators: interesting facts and elements of discussion

*Training and auto-training must be continuous*

non vedenti o ipovedenti. Questi strumenti, tuttavia, sono adatti al coinvolgimento di molti altri target di pubblico: pensiamo ai bambini, ancora curiosi di esplorare attraverso il tatto, o alle persone con disabilità cognitiva: il coinvolgimento multisensoriale rende più accattivanti i contenuti del museo, contribuendo al ricordo dell'esperienza. Pensiamo anche alla sorpresa di un pubblico generico di fronte a questi "nuovi" stimoli: lo stupore potrebbe essere una chiave di accesso inaspettata.

Sono interessanti le potenzialità di questi strumenti, di natura duplice: pensati come ausilio per il pubblico durante un percorso in autonomia, possono essere utilizzati come strumenti di mediazione per l'operatore, che può integrare il percorso con altre proposte, ricevendo dall'allestimento stesso spunti per una metodologia inclusiva. Dunque accessibilità e inclusione come occasioni per ampliare la platea di fruitori e per offrire a tutti nuove modalità di visita.

#### Formula dialogica

Le visite guidate alla mostra "Donne, madri dee: linguaggi e metafore universali nell'arte preistorica" sono state concepite in forma di dialogo con il pubblico, attraverso modalità che l'operatore è in grado di declinare, a seconda del target dei gruppi che accompagna (gruppi-classe, famiglie, adulti, anziani o associazioni).

Domande al visitatore, più che narrazione di contenuti, per stimolare il ragionamento e il convincimento multisensoriale, disponibile grazie ai supporti predisposti nell'allestimento, hanno permesso di trasformare la formula della visita guidata: da uno strumento statico a uno dinamico, in modo da rendere gli utenti protagonisti attivi e non solamente spettatori (Gibbs et al., 2007).

Un'operazione meta-educativa per avvicinare il pubblico alla lettura dei reperti preistorici presenti nel-

*processes. One of the preliminary steps while creating the educational activities connected to the Archaeological Museum and the temporary exhibition, was the constant update and confrontation with the examples coming from foreign and Italian experiences. As indicated in the "Guidelines" of the COME-IN! Project", the operators participated to a training course: the encounter with field experts, the exposure to well-established experiences in different cultural and regional contexts and the exchange of experiences between operators, helped to learn new methodological and behavioural means.*

*The chance to submit the internally elaborated project to external professionals with well-grounded expertise (in this case the training institution), confers even more value to the project. It also allows to implement instruments which can be useful during activities.*

*Multidisciplinarity is a useful resource: the interaction between professionals like the operators (archaeologists with different education backgrounds and art historians) creates multiple points of view both during the project phase and the guided tours, also allowing a constant control activity.*

#### Are you tired of the same old guided tour?

*The itineraries of the Archaeological Museum (fig. 18) and the temporary exhibition "Women, Mothers, Goddesses" (fig. 19), currently open to the public, have been improved with educational instruments which use various learning channels so as to allow the audience to better experience the collections, both autonomously and accompanied by an operator.*

*The job of the education section was to present the available services to the visitors: contents are available in different languages (English, German and Slovenian), chosen accordingly to the analysis of the countries of visitors, and in the Italian Sign*

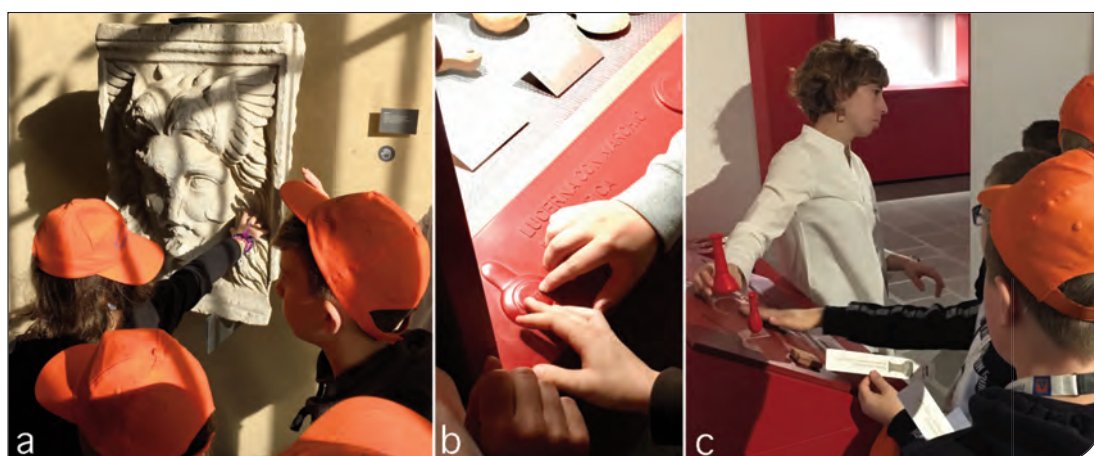


Fig. 18. Alcuni momenti del percorso guidato al Museo Archeologico di Udine.

*Some moments from the guided tour to the Archaeological Museum of Udine.*

l'esposizione e delle molteplici connessioni istituibili a partire da questi in un continuum che consente, attraverso il riferimento ad esempi legati alla contemporaneità, di far percepire direttamente il valore universale, e in quanto tale inclusivo, di cui essi sono portatori (fig. 20).

## 7. CONCLUSIONI

Questo complesso sistema di trasformazioni che ha tenuto in egual conto la tutela, la valorizzazione, la comunicazione dei beni culturali in esposizione, insieme alla conservazione e al prestigio dell'edificio storico in cui è allestito il museo e alla funzione educativa e sociale del Museo stesso costituisce a nostro avviso una vera e propria rivoluzione culturale, che è cresciuta nella consapevolezza prima di tutto del personale; e che deve essere opportunamente trasmessa alle altre strutture e agli utenti.

Questa funzione è stata delegata a due convegni realizzati il 9 novembre scorso presso il Salone del Parlamento del Castello di Udine che hanno coinvolto i partner di progetto, gli operatori del settore e gli amministratori: l'uno internazionale, organizzato in collaborazione con l'Università di Erfurt, che costituiva la prima conferenza tematica di progetto dal titolo "Musei inclusivi: sfide e soluzioni", l'altro più istituzionale che affrontava le medesime tematiche, ma declinate secondo le esperienze italiane. A questa fase è seguita una presentazione aperta al pubblico e tenutasi sempre nel Salone del Parlamento sabato 11 novembre 2017, che ha dato il via ad una raccolta di impressioni, idee e spunti da parte degli utenti. Dall'apertura al pubblico e per due settimane infatti le "Azioni Pilota" sono state visitate e esplorate gratuitamente dagli utenti che hanno potuto fruire di ingresso e visite guidate gratuite. Agli stessi visitatori è stato chiesto di rilasciare, attraverso un questionario pensato e redatto dall'Università di Erfurt, le proprie impressioni. Una museologia condivisa con l'utente, che in questo caso non solo consentirà di rivedere alcune scelte effettuate nel realizzare gli interventi a Udine, ma costituirà un vero e proprio patrimonio per tutti coloro che vorranno progettare dei contenitori e dei contenuti culturali accessibili e inclusivi. Questi spunti insieme a quelli raccolti nel prossimo futuro dai partner di Austria, Slovenia, Croazia, Polonia e Germania con le loro azioni pilota saranno infatti integrati nelle attuali "Linee guida" del progetto e costituiranno un documento, speriamo aggiornato ed esaustivo, per tutti gli operatori del settore.

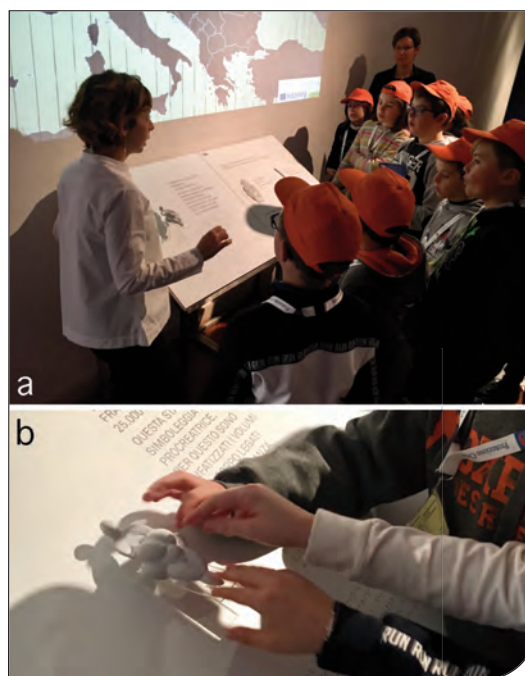


Fig. 19. Alcuni momenti del percorso guidato alla mostra "Donne, Madri, Dee: linguaggi e metafore universali nell'arte preistorica" (Castello di Udine, 12/11/2017-11/02/2018).  
Some moments from the guided tour to the exhibition "Women, Mothers, Goddesses: Universal Languages and Metaphors in the Prehistoric Art" (Castle of Udine, 12/11/2017-11/02/2018).

*Language. The same contents have been re-elaborated in the simplified language.*

*The multimedia devices, reasonably priced yet long-lasting instruments, offer a series of contents to visitors.*

*Another advantage of the different tools used during the visit is their versatility, which creates multiple chances for the visitors to participate to the tour. Some examples are hereby presented.*

*Originally the texts and captions in the simplified language, printed in highly readable formats, are instruments dedicated to people with cognitive impairments, but they can also be used by a wider audience, for instance the elderly, new citizens with a different native language and the so-called general public, as simplifying does not mean minimising the contents. Instead, contents are modified by means of a clear and simple language allowing everyone to understand the texts.*

*Multisensory stations have been installed (tactile surfaces and olfactory tools) to let the visually impaired fully experience the artefacts. Nevertheless, all those instruments can be used to interact with other target audiences, like children, who are still curious and explore by using the sense of touch, or the cognitive impaired: a multisensory involvement makes*



Fig. 20. Attività conclusiva alla visita della mostra "Donne, Madri, Dee: linguaggi e metafore universali nell'arte preistorica" (Castello di Udine, 12/11/2017-11/02/2018).  
*The activity at the end of the tour to the exhibition "Women, Mothers, Goddesses: Universal Languages and Metaphors in the Prehistoric Art" (Castle of Udine, 12/11/2017-11/02/2018).*

## BIBLIOGRAFIA / REFERENCES

AGOSTIANO M., VIRDIA E., PANE A., CAPRARA G., BARACCO L., 2008. *Linee Guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale*. MIBACT. Online 03.04.2017, <[www.architettiroma.it/fpdb/File/ottobre2008/LineeGuidaBA.pdf](http://www.architettiroma.it/fpdb/File/ottobre2008/LineeGuidaBA.pdf)>.

ANGELACCIO D., GIORGI M.G., SARTI L., 2007. Vietato non toccare. Percorso museale tattile-olfattivo. *Museologia Scientifica*, n.s., 1(1): 161-163.

ANGELACCIO D., GIORGI M.G., POESINI S., SARTI L., 2016. Vietato non Toccare e progettazione plurisensoriale. *Museologia Scientifica, Memorie*, 15: 85-87.

ARENCHI A., 2007. Design for all Progettare senza barriere architettoniche, Utet, Torino.

CONTI C., TATANO V., VILLANI T., 2016. *Accessibilità ambientale: verso l'inclusività nella progettazione*. In: Lucarelli, Mussinelli, Trombetta (eds), Cluster in progress. La Tecnologia dell'architettura in rete per l'innovazione/The Architectural technology network for innovation. Maggioli, Santarcangelo di Romagna, pp. 28-41.

GAROFOLO I., CONTI C., (eds), 2012. *Accessibilità e valorizzazione dei beni culturali*. Franco Angeli, Milano, 160 pp.

CONTI C., GAROFOLO I., 2014. AA\_Archeologia Accessibile. La valorizzazione del patrimonio culturale attraverso l'accessibilità ambientale. *TECHNE*, 7, pp. 140-148.

GIBBS K., SANI M., THOMPSON J., 2007. Musei e apprendimento lungo tutto l'arco della vita. Un manuale europeo. EDISAI srl, Ferrara, 116 pp.

HONSELL F., 2017. Premessa. In: Martini F., Sarti L., Visentini P. (eds), *Donne, madri, dee: Linguaggi e metafore universali nell'arte preistorica/Women, Mothers, Goddesses: Universal Languages and Metaphors in the Prehistoric Art*, Civici Musei Udine, Udine (Catalogo della mostra – Castello di

*the museum contents more appealing and leaves a more vivid memory of the experience. Let us also think about the feeling of surprise of the general public before these "new" forms of stimulation: astonishment could be an unexpected key to interact with people.*

*The potentiality of these twofold instruments is quite interesting: they were conceived as a tool for visitors to autonomously experience the museum, but they may also be used as mediation instruments by the operators to integrate an itinerary with further options by receiving new inspirations for an inclusive methodology from the set-up itself. Thus, accessibility and inclusion represent chances to increase the turnout of visitors and offer new ways of visiting a museum.*

### The dialogic system

*The guided tours to the exhibition "Women, Mothers, Goddesses: Universal Languages and Metaphors in the Prehistoric Art" have been conceived as a dialogue with visitors. It may take different forms, chosen by the operator according to the type of target group they are working with (class-groups, families, adults, elders and associations).*

*More questions instead of the simple narration, to stimulate thoughts and the multisensory disposition thanks to the tools installed in the set-up. That is how we changed the guided tour system from a static tool into a dynamic instrument, so that visitors can play an active role, and not just that of listeners any more (Gibbs et al., 2007).*

*A meta-educational operation to bring visitors closer to the displayed prehistoric finds and their multiple connections thanks to a continuum which lets visitors perceive the universal and therefore inclusive value of those artefacts by means of references to the contemporary art.*

Udine, 12 novembre 2017-11 febbraio 2018), p. 7.

LAURIA A., 2016. *Accessibility to cultural heritage as a design challenge*. In: Arengi, Garofolo, Sormoen (eds), *Accessibility as a key enabling knowledge for enhancement of cultural heritage*, Franco Angeli, Milano, pp. 90-104.

MARCONATO A., SARTI L., VISENTINI P. (in print). *Musei verso l'accessibilità: proposta di un modello centroeuropeo*. Atti del XXVI Congresso dell'Associazione Nazionale Musei Scientifici (Trieste, novembre 2016).

MARTINI F., SARTI L., VISENTINI P. (eds), 2017. *Donne, madri, dee: Linguaggi e metafore universali nell'arte preistorica/Women, Mothers, Goddesses: Universal Languages and Metaphors in the Prehistoric Art*. Civici Musei di Udine, Udine (Catalogo della mostra - Castello di Udine, 12 novembre 2017-11 febbraio 2018), 255 pp.

MOTTOLA MOLFINO A., 2004. *L'etica dei musei*. Allemandi, Torino 184 pp.

POESINI S., ANGELACCIO D., SARTI L. (in print). *Beni culturali, accessibilità e inclusione. Esperienze e buone pratiche all'Università di Siena*. In: Cetorelli, Guido (eds), *Quaderni della valorizzazione NS n. 4 "Il patrimonio culturale per tutti. Fruibilità, riconoscibilità e accessibilità"*.

VISENTINI P., PODRUG E. (eds), 2014. *Adriatico senza confini. Via di comunicazione e crocevia di popoli nel 6000 a.C.*. Catalogo della mostra-Castello di Udine, 11 ottobre 2014-22 febbraio 2015. Udine, Basaldella di Campoformido, 227 pp.

#### Website (accessed 25.09.17)

1) Museo Archeologico di Udine  
[www.civicimuseiudine.it/it/musei-civici/musei-civici-del-castello/museo-archeologico](http://www.civicimuseiudine.it/it/musei-civici/musei-civici-del-castello/museo-archeologico)

2) Progetto europeo sull'accessibilità museale COME-IN! - COME-IN!, *the European project on museum accessibility*  
<http://www.interreg-central.eu/Content.Node/COME-IN.html>

§ 1 P. Visentini

§ 2 G. Collinassi, A. Marconato, P. Visentini

§ 3 M. Angeli

§ 4 P. Visentini

§ 4.1 S. Poesini

§ 4.2 C. Conti, L. Petriccione

§ 5 P. Visentini

§ 5.1 L. Sarti, S. Poesini

§ 6, 6.2, 6.3 M. Casagrande, S. Roma

§ 6.1 A. Nardini

§ 7 P. Visentini

Traduzione / Translation: Elena Modotto

## 7. CONCLUSIONS

*In our opinion, this complex system of transformations equally taking into account the preservation, the promotion and the communication of the displayed cultural goods, together with the conservation and the prestige of the historic building housing the museum and the educational and social function of the museum, represents a true cultural revolution, which rose among the museum staff members and it also needs to be adequately transmitted to visitors and others museums.*

*That function was commissioned to two conferences which took place on 9<sup>th</sup> November 2017 at the Parliamentary Hall of the Castle of Udine and involved the project partners, field experts and administrators. The first one was an international conference in collaboration with the University of Erfurt, the first thematic conference, entitled "Inclusive museums: challenges and solutions", and it was followed by a more institutional one presenting the same themes but associated to Italian experiences. Then, on 11<sup>th</sup> November 2017, again in the Parliamentary Hall, the project was presented to the public and so the collection of impressions, ideas and reflections of the visitors started. During the two weeks following the launch event, the "Pilot Actions" have been freely visited and explored by visitors who could also benefit from a free entrance and free guided tours. Those visitors were also asked to express their thoughts by filling in a questionnaire conceived and edited by the University of Erfurt. A participatory museology shared with visitors not only allowing to reconsider some of the choices that were made for the interventions, but also creating a real heritage for all of those wishing to create cultural containers and contents that are also accessible and inclusive. All the suggestions we gathered, together with those collected by our Austrian, Croatian, German, Polish and Slovenian partners with their own Pilot Actions, will be added to the "Guidelines" of the project, which will hopefully represent an updated and exhaustive document for all the field operators.*

Submitted: November 2nd, 2017 - Accepted: November 27th, 2017  
Published: December 18th, 2017