

# Per una città inclusiva: i servizi educativi dei siti culturali nella città metropolitana di Napoli

Ilaria Curci

*Università degli Studi di Napoli Federico II*

**Sinossi:** I luoghi della cultura plasmano l'identità urbana, fungendo da nodi generativi di senso e appartenenza comunitaria e si configuran sempre più come spazi di crescita individuale e collettiva, catalizzatori di inclusione sociale (Sandell, 2007), nell'ottica del welfare culturale (Mancaniello et al., 2023). Questa trasformazione implica l'integrazione strutturale dell'accessibilità, influenzando ogni aspetto, dalla progettazione degli spazi alla programmazione delle attività (Ciaccheri, 2024; Marone, 2023; XXX, 2024) e attribuisce alle professioni educative un ruolo strategico nelle trasformazioni urbane, operando come mediatori tra patrimonio culturale e comunità. Il contributo presenta gli esiti della survey conoscitiva "Cultura accessibile: un'indagine esplorativa" condotta presso siti culturali della città metropolitana di Napoli. L'indagine ha mappato dotazioni, servizi educativi, facilitatori per l'accessibilità e profili professionali. I risultati confluiscano nelle attività del PRIN 2022 "CHECK OUT - Cultural heritage and educating communities", che tra i suoi obiettivi propone una rilettura pedagogica dei profili professionali impegnati nella promozione e valorizzazione del cultural heritage.

*Parole chiave:* *welfare culturale, patrimonio culturale, accessibilità, educazione*

**Abstract:** Cultural place influences directly urban identity, acting as a point that generate meaning, a sense of community and belonging, and increasingly works as spaces for individual and collective development as well as catalysts for social inclusion (Sandell, 2007) within the framework of cultural welfare approach (Mancaniello et al., 2023). This transformation entails the integration of accessibility in the structures, influencing every aspect: from space design to managing activities (Ciaccheri, 2024; Marone, 2023; XXX, 2024) and assigns educators a strategic role in urban transformation, positioning them as mediators between cultural heritage and local communities. This paper presents the findings of the exploratory survey "Accessible Culture: An Exploratory Investigation" conducted across cultural sites within the metropolitan city of Naples. The survey mapped facilities, educational services, accessibility facilitators, and professional profiles. The results feed into the activities of the PRIN 2022 project "CHECK OUT – Cultural Heritage and Educating Communities," which aims, among its goals, to provide a pedagogical reinterpretation of the professional profiles involved in the promotion and betterment of cultural heritage.

*Keywords:* *cultural welfare, cultural heritage, accessibility, education.*

## **L'arte per l'individuo e la comunità**

Le istituzioni culturali plasmano l'identità urbana, attraverso la memoria e la partecipazione, e fungono da nodi generativi di senso e appartenenza comunitaria. Contribuiscono a formare “l'immagine della città” affinché possa realizzare il suo potenziale di “fonte quotidiana di godimento, [...] costante ancoraggio per la vita, [...] complemento al significato e alla ricchezza del mondo” (Lynch, 1960/2025, p.24).

I luoghi della cultura si configurano sempre più come spazi di crescita individuale e collettiva, catalizzatori di inclusione sociale (Sandell, 2007): luoghi in cui le narrazioni si intrecciano, le identità si confrontano e le comunità si rigenerano. La loro funzione sociale va quindi ben oltre la conservazione dei beni: diventano laboratori di cittadinanza, spazi di dialogo interculturale e strumenti per comprendere la complessità del presente. Agenti attivi di cambiamento sociale, con la responsabilità di promuovere l'equità e combattere l'esclusione sociale (Dodd & Sandell, 2001). La cittadinanza attiva si genera dalla maturazione del senso di appartenenza che proprio il patrimonio culturale va a alimentare. Già John Dewey, nel testo del 1934 *Arte come esperienza* indicava il bisogno di ripristinare la continuità tra arte e vita. La sua estetica esperienziale, con il focus sull'importanza dell'esperienze quotidiane e sulla partecipazione attiva alla vita culturale, ha diverse risonanze nella società contemporanea. La fusione tra vita, esperienza estetica, attività artistica e espressione dell'emozione può essere considerato il maggiore sforzo della riflessione di Dewey (Franzini & Mazzocut-Mis, 2010). L'arte è un'esperienza vitale, la manifestazione del bisogno degli individui di stabilire un rapporto con il mondo, che li aiuta a comprendere e a connettersi più in profondità con la realtà. Innumerevoli sono state, nel corso del tempo, le riflessioni sul ruolo dell'arte, delle più diverse e varie matrici: filosofiche, letterarie, pedagogiche, psicologiche, scientifiche, sociologiche, per dirne alcune. Per Jerome Bruner, la cultura agisce come un sistema interpretativo che conferisce significato alle azioni attraverso una complessa rete di sistemi simbolici interconnessi (Bruner, 1992). Il linguaggio, le forme narrative, i modelli logici e le strutture sociali non sono solo strumenti di comunicazione, ma veri e propri meccanismi che modellano il nostro modo di pensare e percepire la realtà. L'arte, secondo la visione dello psicologo, rappresenta uno dei più sofisticati sistemi simbolici attraverso cui la cultura opera. Non semplicemente un'espressione estetica, ma un potente mezzo di costruzione di significati che permette di esplorare i possibili modi di essere nel mondo e facilita la negoziazione di significati all'interno della comunità. I linguaggi dell'arte, arricchendo e ampliando l'universo narrativo umano, creano preziosi collegamenti sia concreti sia simbolici tra il soggetto e il mondo, veicolando espressioni, sensazioni, significati e vissuti. Rappresentano palestre di ammaestramento alla vita, fungendo da dispositivi formativi alternativi che, attraverso l'uso di linguaggi divergenti e una dimensione psico-sensoriale, permettono di sperimentare e comprendere la complessità dell'esperienza umana (Marone, 2020; Marone & Striano, 2012).

Le arti sensibilizzano, alfabetizzano, costruiscono l'immaginario, attivano processi mentali, culturali e produttivi (Dallari, 2010). La fruizione culturale è uno strumento privilegiato per determinare percorsi di natura cognitiva, emotiva e relazionale, in cui il forte coinvolgimento plurisensoriale permette di sfuggire alle trappole dell'omologazione, alle mode, agli stereotipi, sostenendo lo sviluppo di una forma mentale aperta e creativa (Panciroli, 2016). L'arte può facilitare la capacità di muoversi tra i saperi, in modo critico e autonomo, al fine di costruire un'identità distintiva, capace di un sentire personale e soggettivo (Francucci & Vassalli, 2010).

Inoltre, negli ultimi venti anni, un crescente corpo di ricerche ha dimostrato come la cultura, le arti e le attività creative incidano positivamente sulla salute, il benessere individuale e la costruzione delle identità sociali. Esiste ormai una solida base di conoscenze del contributo delle arti e della cultura sia nell'ambito della prevenzione di patologie e nella promozione della salute sia nell'ambito della gestione della cura e del trattamento delle malattie (Fancourt & Finn, 2019; Zbraca et al., 2022). Tutto ciò ha condotto verso un nuovo modello integrato di promozione del benessere e della salute, degli individui e delle comunità, ovvero il Welfare Culturale, attraverso pratiche fondate sulle arti visive, performative e sul patrimonio culturale. Porre la cultura al centro del welfare significa promuovere salute, relazioni di cura, empowerment delle persone, specialmente le più fragili (Marone, 2023). È quindi necessario garantire la partecipazione alla vita culturale e in questa prospettiva è richiesto che

l'accessibilità diventa parte integrante dell'operatività quotidiana delle istituzioni culturali, influenzando ogni aspetto dalla progettazione degli spazi alla programmazione delle attività (Ciaccheri, 2024; Marone, 2023; X). In questo scenario un ruolo strategico lo rivestono le professioni educative che operano come mediatori tra patrimonio culturale e comunità, attraverso un approccio complesso e transdisciplinare. Numerose le competenze richieste: pedagogiche, ma anche creative, comunicative oltre che tecniche e tecnologiche (Iori, 2021; Marone, 2023). Marone (2023) a questo proposito scrive di creatività “professionale” a cui deve essere formato il personale: una modalità che va oltre la semplice dimensione estetica per diventare un approccio etico al lavoro, in una prospettiva di inclusione e accessibilità (fisica, sensoriale, culturale e cognitiva) per superare le barriere che escludono i potenziali fruitori, specialmente le persone con disabilità o fragilità.

## Accessibilità culturale come prisma

L'accessibilità, nel corso del tempo è stata indicata come una capacità, una condizione, una caratteristica, una misura o una proprietà (Riccò, 2023). Il senso travalica il semplice accesso fisico a spazi e servizi, configurandosi come elemento essenziale per garantire una vita indipendente e un'autentica inclusione sociale, come sancito dall'articolo 9 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità. Questo si realizza pienamente solo quando le persone possono muoversi liberamente, esprimere le proprie opinioni, accedere alle informazioni e partecipare attivamente alla vita sociale su base di uguaglianza con gli altri. L'accessibilità si lega al principio di non discriminazione: qualsiasi barriera che limiti la mobilità, l'accesso all'ambiente costruito, ai beni, ai servizi, all'informazione, alla comunicazione o agli spazi pubblici e lavorativi non è solo un ostacolo pratico, ma si configura come una vera e propria forma di discriminazione e una violazione dei diritti fondamentali della persona. Diventa così una questione di equità e giustizia sociale, un prerequisito essenziale per garantire pari opportunità e piena partecipazione alla vita della comunità. Una comunità, la nostra contemporanea, in rapida trasformazione, per i mutamenti della scienza e della virtualità, influenzata da logiche di standardizzazione e omologazione (Marone & Striano, 2012). Questa si configura pertanto come una rete di relazioni che richiede una visione ampia e globale, superando i localismi per abbracciare un'apertura verso la diversità e l'alterità, capace di “prendersi cura” a molteplici livelli: delle persone che ne fanno parte, del patrimonio artistico-culturale che la caratterizza e delle istituzioni e sistemi che operano al suo interno. Tale cura è finalizzata non solo a promuovere una convivenza democratica, ma soprattutto a sviluppare un ambiente sereno e costruttivo, rispondendo a un'esigenza antropologica fondamentale di riconoscimento, tutela e valorizzazione dell'essere umano (Mancaniello et al., 2023). Questo chiama in causa la pedagogia della cittadinanza e dello sviluppo sostenibile per aprire una riflessione su strategie e metodologie di educazione e didattica (formale e non formale), finalizzata alla “cittadinanza terrestre sostenibile” (Orefice et al., 2019).

I concetti di barriere e di accessibilità stessa sono legati all'ambito della disabilità, ma molte delle caratteristiche che rendono uno spazio accessibile alle persone con disabilità rendono anche la vita più agile e confortevole a tutte le altre: una persona non deve avere qualche disabilità per beneficiare degli interventi progettati seguendo i principi dell'accessibilità (Salmen, 1998). È in questa prospettiva che l'accessibilità finisce di essere un precipitato logico della parola disabilità e si configura come una strategia chiave per costruire una società realmente inclusiva.

È un modo di pensare all'intera esperienza di fruizione culturale e si rinnova attraverso la ricerca e l'indagine di nuovi metodi capaci di incrementare le modalità di accesso ai luoghi, ai contenuti, ai servizi: è un paradigma (Ciaccheri & Fornasari, 2023). Questo paradigma può essere immaginato e rappresentato come un prisma che intercetta e trasforma la luce, in questo caso il cultural heritage (CH). Così come la luce bianca che attraversa il prisma si scomponete nei sette colori dell'arcobaleno, così l'accessibilità culturale dischiude molteplici vie di comprensione e appropriazione del patrimonio artistico e museale. Questo prisma metaforico non si limita a frammentare e disperdere: crea invece nuovi percorsi di significato, ciascuno dei quali rappresenta una modalità diversa di entrare in relazione con l'opera d'arte, con lo spazio museale, con l'esperienza culturale nel suo complesso. Come la luce si rifrange creando uno spettro di colori distinti ma interconnessi, l'accessibilità, genera

una pluralità di approcci che si completano a vicenda, arricchendo l'esperienza di fruizione, moltiplicando le vie della comunicazione.

In tale processo si realizza un riconoscimento pieno della pluralità umana, nel senso delineato da Hannah Arendt (1958/2008), per la quale la pluralità costituisce la condizione fondamentale dell'agire e dell'esistenza stessa dell'uomo nel mondo. Coerentemente, Paul Ricoeur sottolinea come l'umanità, come il linguaggio, esista solo al plurale e in questa prospettiva si richiama la necessità di orientare le pratiche di accessibilità verso la valorizzazione della diversità delle prospettive, delle esperienze e dei modi di entrare in relazione con il patrimonio culturale.

## **L'indagine**

Questa parte del contributo, sviluppata nell'ambito di un lavoro di tesi dottorale, presenta gli esiti della survey conoscitiva "Cultura accessibile: un'indagine esplorativa" che ha mappato dotazioni, servizi educativi, facilitatori per l'accessibilità e profili professionali nei luoghi della cultura. Rientra nelle attività promosse dall'Osservatorio sulla Governance per l'Educazione al Patrimonio Culturale, Artistico e Paesaggistico (OGEP3 Unina), attivo dal 2020 presso il Dipartimento di Studi Umanistici (DSU) dell'Università degli Studi di Napoli Federico II. L'OGEP3 Unina promuove il dialogo interdisciplinare sull'educazione al patrimonio culturale attraverso processi di condivisione delle conoscenze che integrano ricerca accademica e pratiche professionali in un modello di governance collaborativa pubblico-privata. Elabora proposte, strumenti e sistemi di monitoraggio per favorire un approccio integrato al cultural heritage, considerandolo risorsa strategica per l'accessibilità e la partecipazione delle comunità locali. I risultati della survey, inoltre, confluiscono nelle attività del PRIN 2022 "CHECK OUT - Cultural heritage and educating communities", sviluppato in collaborazione tra l'Università degli Studi di Napoli Federico II, l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e l'Università degli Studi di Firenze, che tra i suoi obiettivi propone una rilettura pedagogica dei profili professionali impegnati nella promozione e valorizzazione del cultural heritage.

Guardando alle condizioni di scelta e alle restrizioni di partenza, per delimitare l'analisi, si è scelto di circoscrivere l'ambito territoriale del fieldwork all'area della città metropolitana di Napoli e di includere il circuito dei siti borbonici che, per numerosità e attrattività, hanno un ruolo preminente. Si ricorda, a riguardo, che nel luglio 2024 (contestualmente alla presentazione dell'app ufficiale del Sistema Museale Nazionale, collegata alla piattaforma web di promozione culturale) il Ministero della Cultura ha presentato i dati relativi agli ingressi dell'anno 2023. In particolare, nella classifica dei 25 siti culturali più visitati, 5 tra musei e parchi archeologici campani sono parte del circuito turistico-culturale Siti Reali borbonici: il Parco Archeologico di Pompei, la Reggia di Caserta, il Parco Archeologico di Ercolano, il Museo Archeologico Nazionale di Napoli, il Parco Archeologico di Paestum e Velia e il Palazzo Reale di Napoli.

Lo scopo della ricerca è indagare, all'interno di questo contesto, quali sono le pratiche effettive messe in campo al fine di garantire un diritto del tutto inalienabile, ovvero quello della partecipazione culturale. Come strumento di rilevamento è stato predisposto un questionario con l'impiego dell'online survey-management system EUSurvey. Per la sua strutturazione inizialmente è stata consultata la letteratura e la normativa sull'accessibilità culturale e sono stati visionati, in chiave comparativa alcuni strumenti tra cui:

- "Indagine sui musei e le istituzioni similari. Musei, aree e parchi archeologiche, monumenti e complessi monumentali anno 2023", elaborata dall'ISTAT;
- "Siamo un museo accogliente? Liste di controllo e Questionari per ripensare il museo" a cura dell'allora Fondazione Scuola dei beni e delle attività culturali, oggi Scuola Nazionale Patrimonio attività culturali;
- "Livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale nazionale", D.M. 113 21/02/2018;
- "Indagine conoscitiva in tema di buone pratiche per la fruizione ampliata nei luoghi della cultura italiani" (2019-2020).

Il questionario "Cultura accessibile: un'indagine esplorativa" è stato articolato in sette sezioni tematiche (A - Denominazione e Recapiti, B - Tipologia, Titolarità, Gestione, C - Caratteristiche dei Beni, D - Attività e Servizi, E - Accessibilità, F - Rapporti con il Territorio, G - Personale) e

somministrato nel periodo novembre-dicembre 2024 dopo essere stato sottoposto a try out grazie alla collaborazione di interlocutori privilegiati attivi nel settore del CH (Caselli, 2024). La survey ha registrato la partecipazione di 30 strutture tra cui musei, complessi monumentali, biblioteche, archivi e parchi archeologici.

### **Caratteristiche generali del campione**

L'analisi della composizione del campione rivela una eterogeneità tipologica. La categoria maggiormente rappresentata è quella dei "Musei, gallerie e raccolte", che costituisce il 43,33% del totale con 13 strutture. Seguono i monumenti o complessi monumentali con 11 unità, pari al 36,67%. All'interno di quest'ultima categoria si osserva una prevalenza di chiese ed edifici religiosi, ville e palazzi storici, oltre a manufatti di archeologia industriale e architetture fortificate. Dal punto di vista della titolarità, emerge un sostanziale equilibrio tra strutture pubbliche e private, con una leggera prevalenza delle prime (16 contro 14). La gestione risulta affidata nel 70% dei casi al soggetto titolare, mentre nel restante 30% viene delegata a società di persone, enti del terzo settore e fondazioni. Un dato rilevante riguarda la presenza di un servizio didattico, riscontrata nel 60% delle strutture totali e nel 76,92% dei musei, con una gestione affidata prevalentemente al soggetto titolare in circa metà dei casi.

### **Patrimonio e digitalizzazione**

La quasi totalità delle strutture, pari al 90%, dichiara di possedere un sito internet, aspetto fondamentale per la comunicazione e l'accessibilità delle informazioni. Tuttavia, come emergerà dall'analisi successiva, la presenza di una sezione dedicata all'accessibilità all'interno di questi portali web rappresenta ancora una criticità diffusa. Il fronte della digitalizzazione del patrimonio presenta risultati particolarmente critici: solamente il 10% delle strutture, corrispondente a tre siti, ha completato la digitalizzazione delle proprie collezioni. Questo dato evidenzia un significativo ritardo nell'adozione di tecnologie che potrebbero favorire non solo la valorizzazione del patrimonio, ma anche l'accessibilità per diverse tipologie di pubblico.

### **Dotazioni e servizi per i pubblici**

L'indagine sulle dotazioni disponibili per il pubblico restituisce un quadro articolato. Quasi due strutture su tre offrono uno specifico sportello informazioni e una sala destinata ad attività di studio, ricerca o convegni. La connessione Wi-Fi gratuita è presente nella metà delle istituzioni intervistate. Sotto questa soglia si collocano altri servizi: le sale video o multimediali sono disponibili in meno della metà del campione (40%), così come gli atrii con spazi confortevoli di attesa e gli strumenti per la raccolta delle osservazioni del pubblico. Il bookshop è presente nel 36,6% dei casi, mentre il servizio guardaroba risulta disponibile solo nel 16,6% delle strutture. Solamente tre strutture, pari al 10% del campione, dispongono di spazi calmi o quiet room, fondamentali per persone con necessità di gestire sovraccarico sensoriale. Restringendo l'analisi ai musei, si osserva un leggero miglioramento in alcune voci: il 69,23% possiede sale per attività di studio e strumenti per la raccolta delle osservazioni del pubblico, il 61,54% dispone di sportelli informativi e connessione Wi-Fi, il 53,85% offre sale video e multimediali. Tuttavia, anche in questo sottogruppo permangono lacune significative nelle dotazioni più innovative.

Per quanto riguarda gli spazi deputati alle attività didattiche, elemento cruciale per l'efficacia degli interventi educativi, metà del campione dispone di ambienti specificamente dedicati, mentre il 13,33% utilizza gli spazi espositivi o aree all'aperto. La quota restante non ha spazi dedicati, con evidenti ricadute sulla qualità e sulla diversificazione delle proposte educative.

### **Programmazione educativa e segmentazione dei pubblici**

Un elemento critico emerge dall'assenza di una pianificazione strutturata delle attività educative: più della metà del campione, precisamente il 56,67%, dichiara di non disporre di un piano delle attività educative che indichi progetti, pubblici di riferimento e partnership. Questa carenza evidenzia una gestione spesso occasionale o poco sistematizzata della funzione educativa, che invece richiede progettualità, continuità e monitoraggio.

L'analisi della segmentazione del pubblico rivela una concentrazione prevalente sul target scolastico, seguito da bambini e famiglie. Il pubblico meno considerato risulta essere quello delle

persone anziane, categoria che invece potrebbe beneficiare significativamente di programmi culturali strutturati, con evidenti ricadute sul benessere psicofisico e sull'inclusione sociale. I turisti rappresentano un altro segmento relativamente trascurato, nonostante il potenziale economico e promozionale che tale pubblico rappresenta per le istituzioni culturali del territorio campano.

### **Attenzione ai Bisogni Educativi Speciali**

Un terzo delle strutture che hanno risposto a questo quesito, pari a 9 su 27, dichiara di non considerare i Bisogni Educativi Speciali (BES) nella progettazione delle attività didattiche. Tra coloro che invece ne tengono conto, l'attenzione si concentra principalmente sulle disabilità sensoriali e cognitive, mentre risultano meno considerati i disturbi evolutivi specifici, come i Disturbi Specifici dell'Apprendimento e i disturbi legati a fattori socio-economici, linguistici e culturali che rientrano nei BES. Questa distribuzione suggerisce una concezione ancora limitata dell'inclusione, spesso ridotta alle forme più evidenti di disabilità, senza abbracciare pienamente la complessità e l'eterogeneità dei bisogni educativi presenti nella popolazione scolastica e non solo. Anche restringendo l'analisi ai musei, un terzo delle strutture non presta attenzione ai BES, confermando una lacuna nella progettazione educativa inclusiva che dovrebbe invece costituire un requisito imprescindibile per istituzioni aperte al pubblico.

### **Accessibilità: criticità strutturali e comunicative**

La sezione dedicata all'accessibilità rivela dati particolarmente significativi. Per quanto riguarda la comunicazione web, delle 28 strutture dotate di sito internet, il 53,57% non dispone di una pagina o sezione riservata all'accessibilità e ai servizi predisposti per diverse tipologie di utenza. Solo il 20% delle strutture presenta una pagina specificamente dedicata, mentre il 26,67% dichiara di inserire tali informazioni all'interno di altre sezioni, con evidenti problematiche di reperibilità per l'utenza. Questo dato assume particolare rilievo se si considera che la prima forma di accessibilità passa proprio dall'informazione chiara e facilmente consultabile sui servizi disponibili. Tra le strutture pubbliche si registra un miglioramento, con una percentuale inferiore (43,75%) di assenza della pagina dedicata, ma il dato complessivo rimane insoddisfacente. Anche nella sola categoria dei musei, quasi la metà non dispone di tale sezione informativa.

Sul piano normativo e progettuale, la situazione relativa all'adozione del Piano per l'Eliminazione delle Barriere Architettoniche (PEBA) mostra il campione diviso in tre parti sostanzialmente equivalenti: un terzo ha adottato formalmente il piano, un terzo lo sta predisponendo e un terzo non lo ha ancora sviluppato. Le strutture pubbliche mostrano performance leggermente migliori, con solo il 18,75% privo di PEBA. Tra i musei, il 46,15% ha adottato il piano, il 38,46% è in fase di predisposizione e il 15,38% (due musei privati) non lo ha ancora elaborato. Un dato significativo riguarda l'assenza di orari o giorni dedicati specificamente all'accoglienza di visitatori con esigenze speciali: l'83,33% delle strutture non prevede tale possibilità: se da un lato può essere letto come espressione di una non discriminazione in taluni casi si limitano di fatto le opportunità di fruizione personalizzata e attenta a specifiche necessità.

Facilitatori fisici e sensoriali. L'analisi dei facilitatori presenti nelle strutture evidenzia un quadro a luci e ombre. Gli interventi per l'accessibilità fisica risultano più diffusi: circa due terzi delle strutture dispongono di rampe, scivoli, ascensori o piattaforme elevatrici per superare i dislivelli, e di servizi igienici a norma per persone con disabilità. Tuttavia, già per facilitatori come i pavimenti antiscivolo e antiriflesso la percentuale scende sotto il 50%. La segnaletica chiara, corredata di pittogrammi e a grandi caratteri, pur essenziale per l'orientamento di persone con disabilità cognitive o visive parziali, è presente solo in una minoranza di casi. I facilitatori più specializzati presentano percentuali decisamente ridotte. Le mappe tattili orientative sono disponibili solo nel 16,67% delle strutture, così come le guide in formato accessibile (scrittura controllata o easy to read). I percorsi tattili, i materiali in braille, i video in Lingua Italiana dei Segni con sottotitoli, gli assistenti dedicati e i percorsi specifici per disabilità cognitive sono presenti nel 13,33% del campione. Le riproduzioni 3D, strumento prezioso per l'esplorazione tattile di opere altrimenti inaccessibili, sono disponibili nel 10% dei casi, mentre i materiali con simboli della Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA), fondamentali per persone con bisogni comunicativi complessi, sono presenti solo nel 6,67% delle strutture. Anche restringendo l'analisi alla categoria musei, pur osservandosi percentuali leggermente superiori per

alcuni facilitatori come le guide accessibili (30,77%) e i cataloghi multilingua (61,54%), permangono criticità significative negli strumenti più innovativi e specifici per diverse tipologie di disabilità.

Supporti digitali e tecnologie per la visita. Sul fronte della tecnologia applicata alla visita, circa il 70% del campione ha implementato QR Code o sistemi di prossimità, strumenti versatili che possono facilitare l'accesso alle informazioni. Il 43,33% dispone di video e touchscreen, mentre circa un terzo offre app per smartphone e tablet e supporti multimediali quali allestimenti interattivi, ricostruzioni virtuali o realtà aumentata. Le audioguide, strumento tradizionale ma ancora efficace, sono disponibili nel 20% dei casi. Particolarmente critico appare il dato relativo ai tablet messi a disposizione del pubblico: solo una struttura, pari al 3,33%, offre questo servizio, limitando l'accessibilità per chi non dispone di dispositivi personali. I musei mostrano performance migliori nell'adozione di tecnologie avanzate: il 69,23% dispone di video e touchscreen, il 61,54% di QR Code, il 53,85% di supporti multimediali complessi. Questi dati suggeriscono una maggiore propensione all'innovazione tecnologica da parte delle istituzioni museali rispetto ad altre tipologie di strutture culturali.

### **Reti territoriali e collaborazioni**

Sul fronte delle relazioni con il territorio, emerge un quadro positivo per quanto riguarda le collaborazioni generali: il 96,67% delle strutture ha attivato progetti formali di collaborazione o partenariato con altri siti culturali locali. I partner privilegiati risultano essere le università, le scuole e le associazioni, coinvolte in circa due terzi dei casi. Significativamente inferiore appare invece il coinvolgimento di regioni (un terzo) e fondazioni, mentre le biblioteche sono partner solo di un sesto delle strutture. Tuttavia, quando si restringe il campo alle collaborazioni specifiche con associazioni ed enti che rappresentano le persone con disabilità e i loro familiari, le percentuali si riducono drasticamente: solo il 40% delle strutture ha attivato tali partnership, elemento che evidenzia una scarsa integrazione con il tessuto associativo che meglio conosce e rappresenta i bisogni delle persone con disabilità. L'attivazione di tavoli di confronto specifici sul tema dell'accessibilità con associazioni e strutture specializzate riguarda il 43,33% del campione, cifra che si ripete identica per le campagne di informazione e comunicazione dedicate a promuovere servizi o attività rivolte specificatamente alle persone con disabilità. Le azioni di promozione culturale al di fuori delle mura istituzionali, in collaborazione con associazioni ed enti di riferimento, interessano solo il 36,67% delle strutture. Questi dati suggeriscono che, nonostante una generale apertura alla collaborazione territoriale, l'inclusione delle persone con disabilità nella programmazione culturale rimane spesso marginale e non costituisce ancora una priorità strategica condivisa e risultano pertanto necessarie e imprescindibili azioni importanti in termini di audience engagement.

### **Risorse umane e competenze professionali**

L'analisi delle risorse umane evidenzia una significativa variabilità nella dotazione di personale, con un range che oscilla da 1 a 220 unità per il personale interno e da 0 a 50 per quello esterno. Particolarmente significativa risulta l'indagine sui profili professionali presenti nella categoria "museo, galleria e/o raccolta", basandosi sulle figure individuate nel documento ICOM Italia del 2017 "Professionalità e funzioni essenziali del museo alla luce della riforma dei musei statali". La compilazione parziale e aspecifica delle voci dei percorsi formativi in taluni casi non permette una restituzione chiara. L'84,62% dispone del profilo responsabile della ricerca, gestione e cura delle collezioni, figura cardine dell'identità scientifica dell'istituzione culturale; tra questi, come titolo di studio, due terzi circa indica il possesso della laurea magistrale e un terzo del dottorato di ricerca. Il/la responsabile dei servizi al pubblico, educazione e mediazione si trova nel 53,85% dei casi, e di questi l'80% ha conseguito una laurea, il 13,3% un dottorato di ricerca e il 6,7% un diploma. La figura dell'educatore/trice museale scende al 30,77% e il totale dispone di un titolo di laurea. Il/la coordinatore/trice dei servizi di custodia e accoglienza è presente nel 46,15% delle strutture di cui il 50% è in possesso di una laurea, il 33,3% del diploma, l'8,3% del dottorato di ricerca e la stessa percentuale della licenza di scuola secondaria di Primo grado. Il/la comunicatore/trice museale è presente nel 38,46% del campione che dichiara un livello di istruzione universitario. Particolarmente critico appare il dato relativo al profilo del/della responsabile per l'accessibilità: solo il 30,77% dei musei dispone di questa figura professionale, evidenziando come l'accessibilità non sia ancora considerata un'area funzionale che richiede competenze specifiche e dedicate.

La presenza di lavoratori o lavoratrici con disabilità risulta estremamente limitata: solo il 13,33% delle strutture totali, corrispondente a quattro unità, impiega personale con disabilità. Tra i musei la percentuale sale al 23,08%, ma rimane comunque minoritaria. In un solo caso l'assunzione è avvenuta attraverso gli strumenti previsti dalla normativa vigente in materia di collocamento mirato (Legge 68/99 e successive modifiche).

Sul fronte della formazione, il 43,33% delle strutture dichiara che negli ultimi due anni il personale ha frequentato corsi di formazione o aggiornamento professionale su tematiche relative all'accessibilità. Tra le 13 strutture che hanno investito in formazione, l'attenzione si è concentrata prevalentemente sul personale addetto ai servizi al pubblico, educazione e mediazione (23,33%), mentre solo nel 16,67% dei casi la formazione ha coinvolto tutti i profili professionali. Il personale addetto alle strutture, agli allestimenti e alla sicurezza è stato formato nel 10% dei casi, mentre quello dedicato alla ricerca e alla gestione delle collezioni nel 6,67%. Significativamente, in nessun caso la formazione ha interessato il personale amministrativo, categoria che invece gestisce aspetti cruciali dell'organizzazione e della programmazione.

L'ultima criticità emersa dall'analisi riguarda gli strumenti di monitoraggio e valutazione dell'accessibilità. Solo il 13,33% del campione, corrispondente a quattro strutture, ha predisposto un registro o questionario attraverso cui il personale può raccogliere osservazioni sulle criticità dell'accessibilità nelle sue diverse dimensioni (fisica, cognitiva, culturale, digitale). Di queste quattro strutture, solo due procedono a verifiche semestrali delle osservazioni raccolte, mentre nelle altre due i dati rimangono inutilizzati. Questo dato evidenzia non solo la scarsa diffusione di pratiche di auto-valutazione e miglioramento continuo, ma anche, quando presenti, la loro limitata efficacia operativa.

## **Conclusioni**

L'indagine condotta nella città metropolitana di Napoli rivela una realtà che solleva interrogativi significativi: a distanza di circa due anni dalla rilevazione ISTAT (2022) e a un anno dall'entrata in gioco delle misure del PNRR, la situazione dell'accessibilità culturale appare sostanzialmente immutata, con criticità persistenti. In una realtà in cui la presenza dei servizi educativi si attesta al 60% la progettazione inclusiva mostra significative lacune. Un terzo delle strutture non considera i Bisogni Educativi Speciali nella pianificazione delle proprie attività. Particolarmente evidente è la scarsa attenzione rivolta agli anziani nelle attività educative, rispetto alla maggiore considerazione dedicata a scuole, bambini e famiglie. Sul fronte dell'accessibilità digitale e informativa, si registrano criticità preoccupanti: nonostante il 90% delle strutture disponga di un sito web, solo il 20% ha una pagina dedicata all'accessibilità. Inoltre, la digitalizzazione delle collezioni risulta essere un processo ancora agli inizi, con appena il 10% delle strutture che lo ha completato. La situazione appare particolarmente critica per quanto riguarda i supporti per l'accessibilità cognitiva e sensoriale (mappe con simboli CAA presenti solo nel 6,67% delle strutture; video in LIS disponibili solo nel 13,33%). A livello di pianificazione strategica, emerge una situazione di transizione: solo un terzo delle strutture ha formalmente adottato un Piano per l'Eliminazione delle Barriere Architettoniche, mentre un altro terzo lo sta ancora predisponendo. Il networking, che si realizza in collaborazioni, con le realtà che rappresentano le persone con disabilità si attesta al 40% così come circa la stessa è la percentuale delle strutture che ha realizzato indagini specifiche sul tema dell'accessibilità attraverso tavoli di confronto. Sul piano organizzativo e del personale, si evidenziano ulteriori carenze: emblematica è la presenza in meno della metà del campione dell'Educatore/trice museale; ancora inferiore quella della figura del/la Responsabile per l'Accessibilità (presente solo nel 30,77% dei musei). Inoltre solo il 13,33% delle strutture impiega personale con disabilità e meno della metà (43,33%) ha investito in formazione sull'accessibilità per le risorse umane negli ultimi due anni, andando quindi fortemente ad incidere sull'utilizzo e promozione di buone pratiche per l'accoglienza. Appare un panorama in cui l'accessibilità rimane più un'aspirazione che una pratica consolidata, laddove gli enti culturali, mediando molti dei valori fondamentali della società possono avere un ruolo cardine come agenti di cambiamento sociale anche nella percezione e comprensione della disabilità (Cachia, 2023; Sandell, 2007; Sandell et al., 2013). Un aspetto su cui riflettere è il paradosso per cui l'enfasi sull'accessibilità fisica ha spesso oscurato la necessità di sviluppare contenuti specifici sulla disabilità nelle esposizioni (Cachia, 2023; Sandell et al., 2013). Questo contrasta con l'approccio adottato per altri gruppi

sottorappresentati, come le minoranze etniche, per i quali sono stati sviluppati programmi specifici che ne riflettono storie e interessi, soprattutto all'estero. Per i luoghi della cultura, emerge la necessità di un approccio più completo che includa nelle proprie narrazioni anche la rappresentazione culturale della disabilità da una prospettiva etica e dei diritti umani, superando stigmi e stereotipi: in tale ottica è necessaria l'interazione tra le istituzioni e le comunità di persone con disabilità che genera nuove opportunità e modalità di lavoro, richiedendo un ripensamento delle pratiche tradizionali. Questa è la direzione del riconoscimento di diritti fondamentali, oltre che della restituzione a tutte e tutti del valore d'uso delle città:

“mettere l'arte a servizio dell'urbano non significa assolutamente ingentilire lo spazio urbano con oggetti d'arte [...] l'arte del passato deve essere considerata come fonte e modo di appropriazione dello spazio e del tempo” (Lefebvre, 2014, p.129).

## Bibliografia

- Arendt, H. (2008). *Vita activa. La condizione umana* (S. Finzi, Trad.). Bompiani. (Originariamente pubblicato nel 1958)
- Bruner, J. (1992). *La ricerca del significato. Per una psicologia culturale*. Bollati Boringhieri.
- Cachia, A. (Ed.). (2023). *Curating access: Disability art activism and creative accommodation*. Routledge.
- Cetorelli, G., & Papi, L. (Eds.). (2024). *Manuale di progettazione per l'accessibilità e la fruizione ampliata del patrimonio culturale*. CNR Edizioni.
- Ciaccheri, M. C. (2024). *Musei e accessibilità: Progettare l'esperienza e le strategie*. Editrice Bibliografica.
- Ciaccheri, M. C., & Fornasari, F. (2023). *Il museo per tutti: Buone pratiche di accessibilità*. La meridiana.
- Dallari, M. (2010). “L'arte per i bambini”. In C. Francucci & P. Vassalli (Eds.), *Educare all'arte* (pp. 17–25). Electa.
- Dodd, J., & Sandell, R. (con un contributo di Research Centre for Museums and Galleries). (2001). *Including museums: Perspectives on museums, galleries and social inclusion*. Research Centre for Museums and Galleries.
- Fancourt, D., & Finn, S. (con un contributo di World Health Organization & Health Evidence Network). (2019). *What is the evidence on the role of the arts in improving health and well-being? A scoping review*. WHO Regional Office for Europe.
- Francucci, C., & Vassalli, P. (Eds.). (2010). *Educare all'Arte*. Electa.
- Franzini, E., & Mazzocut-Mis, M. (2010). *Estetica*. Bruno Mondadori.
- Iori, V. (Ed.). (2021). *Educatori e pedagogisti: Senso dell'agire educativo e riconoscimento professionale*. Erickson.
- Lefebvre, H. (2014). *Il diritto alla città*. (G. Morosato, Trad.). Ombre Corte. (Originariamente pubblicato nel 1968).
- Lynch, K. (2025). *L'immagine della città* (P. Ceccarelli, Ed.; 22. ed). Marsilio Editori. (Originariamente pubblicato nel 1960)
- Mancaniello, M. R., Marone, F., & Musaio, M. (2023). *Patrimonio culturale e comunità educante: Per la promozione di un nuovo welfare urbano*. Mimesis Edizioni.
- Marone, F. (2020). “Nuove forme di cittadinanza”. In *Bambini e musei: Cittadini a regola d'arte*. Il mondo di suk.
- Marone, F. (2023). “Patrimonio culturale e territorio: L'intreccio tra ricerca e formazione”. In M. R. Mancaniello, F. Marone & M. Musaio (Eds.), *Patrimonio culturale e comunità educante per la promozione di un nuovo welfare urbano* (pp. 105–156). Mimesis Edizioni.
- Marone, F., & Striano, M. (2012). *Cultura postmoderna e linguaggi divergenti: Prospettive pedagogiche*. Franco Angeli.

- Orefice, P., Mancaniello, M. R., Lapov, Z., & Vitali, S. (Eds.). (2019). *Coltivare le intelligenze per la cura della casa comune: Scenari transdisciplinari e processi formativi di cittadinanza terrestre*. Pensa multimedia.
- Panciroli, C. (2016). *Le professionalità educative tra scuola e musei: Esperienze e metodi nell'arte*. Guerini scientifica.
- Riccò, D. (Eds.). (2023). *Accessibilità museale: Le prospettive per il design della comunicazione*. Franco Angeli.
- Romano, A. (2023). *Didattica e pedagogia del patrimonio culturale e dei musei*. Edizioni ETS.
- Salmen, J. P. S. (1998). *Everyone's welcome: The Americans with disabilities act and museums*. American Association of Museums.
- Sandell, R. (2007). *Museums, prejudice and the reframing of difference*. Routledge.
- Zbranca, R., Dâmaso, M., Blaga, O., Kiss, K., Dascăl, M. D., Yakobson, D., & Pop, O. (2022). *CultureForHealth Report - Summary. Culture's contribution to health and well-being. A report on evidence and policy recommendations for Europe*. CultureForHealth. Culture Action Europe.