

## Introduzione

### A03.1. La Consulenza di Esperti Specializzati

---

Nell'ottica di approfondire le tematiche di accessibilità relative alle persone con disabilità visive e neurosensoriali, si è chiesto riscontro a quattro esperti in materia.

- **Sebastiano Presti** e **Rosa Garofalo**, (disabilità visive),
- **Martina Gerosa** (disabilità uditive)
- **Chiara Pigni** (psicologa esperta in CAA e disturbi del neurosviluppo)

A loro è stato chiesto di aiutarci a leggere in maniera maggiormente approfondita, esigenze, necessità e delle persone con difficoltà sensoriali che si recano e vogliono godere di una visita museale.

Il confronto con gli specialisti visivi, ci ha aiutato a comprendere le persone cieche possono comprendere l'ambiente attraverso le percezioni sensoriali, anche se questo richiede un atteggiamento attivo per muoversi e partecipare alle attività.

La cecità assoluta comporta il potenziamento di altri aspetti percettivi come l'ecolocazione, la mobilità basata sull'acustica, la propriocizione, la sensibilità anestesica e termica. L'ipovisione, invece, rappresenta un deficit dell'acuità visiva dovuto a lesioni anatomico-funzionali dell'apparato visivo e può avere diversi gradi di severità, e influenza in maniera talvolta notevole la capacità di interazione con il mondo circostante. L'obiettivo della riabilitazione è potenziare le capacità personali per consentire il contatto con il mondo esterno, considerando l'acuità visiva, il campo visivo e la capacità di cogliere le differenze cromatiche.

Abbiamo compreso come **difficilmente una persona non vedente decide di andare in visita al museo in autonomia**: per la persona con disabilità visiva è importante, anzi essenziale, "prepararsi" alla visita, nella quale vengono ricercate tutte le informazioni necessarie all'organizzazione. Da questa necessità si sottolinea l'importanza dell'accessibilità del sito web.

La persona cieca si prepara sempre prima di visitare un luogo, studiando il percorso o facendosi accompagnare per memorizzare i punti di riferimento. La mobilità autonoma dipende dall'uso del bastone e dalla conoscenza delle tecniche di orientamento e mobilità.

Percorrendo insieme agli esperti i percorsi di avvicinamento alla Pinacoteca, più volte vengono sottolineati i numerosi ostacoli verso Brera, come i dissuasori poco visibili, arredo urbano che intralcia il passaggio, e una segnaletica insufficiente.

Proposte progettuali includono la creazione di un percorso sicuro e continuo, segnaletica tattile e cromatica, e l'uso di strumenti acustici per orientarsi. È necessaria un'insegna esterna che indichi chiaramente l'ingresso del museo e la segnalazione cromatica e tattile dei gradini. La mappa visuo-tattile è utile solo se le persone sono educate a toccare, altrimenti risulta inutile.

Il comfort ambientale è fondamentale, **con una luce uniforme e diffusa e un livello di rumore gestibile**. La fruizione dei contenuti del museo dipende dalla presenza di strategie progettate ad hoc, come l'esplorazione tattile per le persone cieche e la descrizione morfologica delle opere per gli ipovedenti.

Per avere maggiori informazioni rispetto alle disabilità uditive ci si è rivolti a Martina Gerosa, profonda conoscitrice della tematica. Il confronto con lei ci ha fornito importanti indicazioni sulla disabilità uditiva. In Italia, ci sono circa 7-8 milioni di persone con deficit uditivi, di cui 500.000 ipoacusici e circa 18.000 / 40.000 sordi segnanti. Per le persone sorde è importante accedere alle informazioni attraverso una scrittura chiara e semplice (Easy to Read). Aspetto da non sottovalutare è la possibilità di avere sempre a disposizione una buona connessione Wi-Fi. È infatti sempre più diffuso l'utilizzo di App specifiche, che supportano la persona con difficoltà uditive nella comunicazione e nella "lettura" dell'ambiente circostante. Un esempio di queste app e piattaforme sono **Trascrizione Istantanea** e **VEASYTI!**, un servizio interpretariato in lingua dei Segni da remoto

La prima è una app di Google scaricabile gratuitamente su dispositivi Android; trascrive tutto quello che sente dal microfono del dispositivo, mettendo automaticamente la punteggiatura. Segnalando anche suoni e rumori che descrive puntualmente, è particolarmente utile alle persone non udenti.

VEASYT! È invece una piattaforma, nata come spin-off dell'Università di Ca' Foscari di Venezia, che permette di avere un servizio di interpretariato di lingue verbali o dei segni, è istantaneo ed erogato da remoto. È disponibile tramite App per ambienti Android e iOS

Altre importanti consigli hanno riguardato l'uso di mappe visuo-tattili con QR code per video in LIS, numeri di emergenza nei bagni, ascensori con possibilità di comunicare con la centrale in caso di allarme. Ovviamente viene ribadito più volte, dalla dott.ssa Gerosa, come la comunicazione e la partecipazione sono essenziali per rendere il museo inclusivo.

Di seguito riportiamo invece le indicazioni dei Chiara Pigni, riguardanti le attenzioni che un sito culturale dovrebbe avere per consentire una reale partecipazione anche alle persone neurodivergenti.

## A03.2. CAA – Comunicazione Aumentativa Alternativa

---

### Introduzione

Lo studio degli interventi per articolare un Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche negli spazi di un edificio pubblico a destinazione culturale si deve necessariamente partire dalle esigenze delle persone che utilizzano quegli spazi.

La partecipazione attiva ai contesti, infatti, rappresenta una possibilità non solo di integrazione sociale ma di sviluppo della cultura e di nuove mentalità che possano rafforzare i legami tra gli spazi/gli ambienti e le persone. In questo senso progettare considerando la possibile esperienza che gli utenti faranno di quel luogo/spazio e quindi considerando i punti di vista, i bisogni e i desiderata dei destinatari dei servizi (approccio Human Centred Design) consente non solo un'elevata "usabilità" degli stessi ma favorisce la costruzione di nuove reti, sinergie ed interazioni che coltivano e cambiano i significati etici e valoriali di comunità.

È ormai consolidato presso la Comunità Scientifica che le persone con autismo, e più in generale le persone con disabilità intellettiva e difficoltà comunicative, hanno problemi nella

percezione dei significati di comunicazione per difficoltà di alcuni processi cognitivi, in particolare difficoltà in coerenza centrale.

La coerenza centrale è quel processo cognitivo che permette di percepire gli stimoli del mondo collegati ai contesti di appartenenza integrando tutte le informazioni al fine di ottenere un livello di significato più alto (al di sopra del dato percepito) (Frith, 1989, 2002). Le persone con autismo, in particolare, non riescono a combinare le informazioni integrandole in un significato unitario poiché la percezione per dettagli ha prevalenza rispetto all'analisi globale (Happé, 1999, 2000).

Poiché nella comunicazione sono presenti diverse dimensioni, la difficoltà di coerenza centrale limita l'integrazione delle diverse componenti comunicative e pertanto le persone con autismo non solo imparano a comunicare con grande difficoltà ma, anche quando raggiungono un buon livello di linguaggio, presentano peculiarità linguistiche e comunicative (ecolalie, neologismi, interpretazione letterale del linguaggio, difficoltà di comprensione rispetto a livello di vocabolario espressivo raggiunto ecc.) (Lord e Paul, 1997).

La CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa) è l'insieme di strategie e tecniche che possono essere utilizzate per dare supporto alla comunicazione, in aggiunta e/o in alternativa ai canali tradizionali di comunicazione (verbale, non-verbale e paraverbale).

La comunicazione aumentativa pertanto supporta non solo la comunicazione espressiva ma, più recentemente, viene utilizzata come strategia per rafforzare la comprensione, soprattutto per le persone che hanno una capacità di comunicazione ricettiva inferiore a quella espressiva (Light, Roberts, Dimarco e Greiner, 1998). L'uso di pittogrammi (così come l'uso di fotografie, disegni e testi scritti) che hanno una struttura spaziale chiara, concreta e "pulita" da distruttori (le immagini sono

semplici e senza dettagli che possono catturare l'attenzione) consente quindi di usare i punti di forza della percezione delle persone autistiche perché il messaggio visivo rimane presente per tutto il tempo della comunicazione e così compensa le fatiche nella lettura degli aspetti di comunicazione transitori (mimica, gesti, sguardi, ecc.) che richiedono invece un processamento sequenziale e veloce di informazioni che non hanno le persone con disabilità comunicativa.

Occorre quindi sottolineare che l'uso della CAA deve essere impostato per favorire la comprensione dei contesti e l'uso non deve essere limitato ad una semplice "traduzione" di oggetti o funzioni. I **pittogrammi non sono una lingua, non sono dei traduttori ma sono degli strumenti che facilitano la comprensione del contesto e di cosa ci si attende dalle persone presenti in quel contesto.**

Ciò è estremamente importante perché limita l'ansia e i comportamenti spesso disfunzionali che sono conseguenti a difficoltà di comprensione.

Specificate queste peculiarità, quindi, è necessario sottolineare come l'uso della CAA deve essere calibrato in base al livello di attribuzione di significato acquisito dai soggetti che la dovranno utilizzare. La scelta tra uso di oggetti concreti, miniature, fotografie, disegni, pittogrammi o simboli verbali (tutti strumenti della comunicazione aumentativa) deve pertanto essere fatta in base al livello di comprensione dei soggetti che utilizzeranno spazi e funzioni dei contesti in cui si vuole usare la CAA.

È utile quindi considerare che l'attribuzione di significati e la comunicazione avvengono secondo quattro livelli (Verpoorten, 1996):

**sensazione:** livello delle esperienze sensoriali che, se presentate regolarmente, inducono tranquillità e prevedibilità dei contesti (es. se si offre sempre lo stesso bicchiere, l'oggetto diventa familiare e ciò dà sicurezza)

**presentazione:** le informazioni sono prese nel contesto concreto e presente; quindi, la comprensione è a livello del significato funzionale (es: se si offre da bere sempre con lo stesso bicchiere, nel qui-ed-ora il soggetto può prenderlo o chiederlo in caso di bisogno di bere) **rappresentazione:** si comprende la referenzialità e la funzione simbolica di oggetti, gesti o immagini che possono non essere presenti ma sono compresi (es: se si dice "bicchiere", il soggetto non solo ha in mente una vastità di tipologia di bicchieri - funzione di generalizzazione della comunicazione - ma, anche se non presente concretamente, riesce a rappresentarsi l'azione per cui serve un bicchiere)

**metarappresentazione:** livello che consente di comprendere un'informazione al di là del suo significato letterale, il significato è differente rispetto alla rappresentazione principale (es: se si dice "vedi il bicchiere mezzo pieno o mezzo vuoto?", non ci si immagina un bicchiere con

contenuto da bere a livello di metà quantità del bicchiere ma si coglie l'implicito comunicativo e cioè "sei una persona ottimista o pessimista?").

L'uso della CAA da questo punto di vista dovrebbe considerare il livello di comprensione delle persone che la utilizzeranno. Questo appare importante perché un pittogramma appaiato all'oggetto concreto a cui si riferisce non è detto che favorisca la comprensione del contesto, è sufficiente una buona analisi visiva per fare una semplice associazione e la persona comprenderà l'attività quando si troverà nel contesto.

Infine, si specifica che a livello pragmatico quando si pensa alla costruzione di ambienti che abbiano dei requisiti che rispondano alle esigenze delle persone con autismo, difficoltà cognitive e/o di comunicazione si considerano due aspetti fondamentali: adattamento e strutturazione.

Per **adattamento** s'intende un ambiente prevedibile ed ordinato, che "si spiega da sé" e che consideri le peculiarità funzionali delle persone neurodiverse. Le peculiarità sensoriali (iper o ipo sensorialità per esempio) spesso sono causa di fatiche di adattamento e comportamenti disfunzionali.

Per **strutturazione** invece s'intende l'uso di strumenti visivi che rendono più stabili e concrete le informazioni comunicative come già specificato appena sopra. Tra gli strumenti visivi più utilizzati si evidenzia non solo l'uso di pittogrammi ma anche di storie sociali, libretti di procedure e uso di fumetti che spiegano visivamente cosa ci si attende in un determinato ambiente e contesto.

## Proposte

Considerati tutti gli aspetti teorici si suggerisce quindi di pensare all'uso della CAA presso un museo lavorando sul significato dell'uso degli ambienti da parte delle persone con autismo ma anche con difficoltà cognitive e/o comunicative.

Si specifica che l'obiettivo che si reputa più importante è facilitare la **comprensione dell'uso di quel contesto, pertanto**, si suggeriscono le seguenti strategie:

## Adattamento

Consapevoli che il museo di per sé è già un luogo abbastanza adattato e con caratteristiche fisiche che sono finalizzate a far risaltare le singole opere d'arte piuttosto che l'ambiente stesso, si specifica solo di **far attenzione, ove e quando possibile, a ridurre gli stimoli sensoriali offrendo ambienti con illuminazione schermata** (evitare la luce diretta in viso, uso di colori neutri) **e con limitati stimoli uditivi** (suoni e rumori particolari, rimbombo delle voci).

Ove possibile, si ritiene importante prestare attenzione ai seguenti aspetti

- nel percorso programmato della visita (magari in ogni stanza del museo), **creare delle piccole e semplici aree di de-stress con sedia o poltroncina** affinché le persone con difficoltà adattive possano riposarsi. Spesso, infatti, stare in piedi per molto tempo, seguire un percorso stabilito a priori, seguire anche le spiegazioni delle opere d'arte rappresentato motivi di sovraccarico ed affaticamento nella tenuta comportamentale adeguata. Si specifica che tali aree dovrebbero essere in zone il più possibile definite e defilate dal percorso di visita affinché la persona autistica possa giovare del momentaneo tempo di relax e gli altri visitatori del museo possano invece proseguire tranquillamente la loro visita.
- Utilizzo di **indicazioni visive** di colori diversi per le diverse sezioni/stanze della mostra.
- **Indicare visivamente**, per ogni stanza, il **percorso orientativo che segue la guida per la spiegazione delle opere d'arte** (es. indicare con lo stesso colore della stanza designata la prima opera d'arte da vedere, poi la seconda e così via). **Se possibile creare una "ripetizione" del percorso** (es. per ogni stanza visita orientata in senso orario a partire dall'ingresso nella stanza affinché la prevedibilità possa dare maggior senso di orientamento e indirizzi chiaramente il comportamento da attuare).
- al termine della visita alle stanze **riservare uno spazio interattivo condiviso che possa rinforzare quanto appreso nella mostra con l'esperienza diretta ed attiva**. Si potrebbero creare spazi di attività specifiche che coinvolgano la motricità fine, la grossomotricità, le esperienze sensoriali (vista, udito, tatto) **al fine di fissare l'apprendimento tramite l'esperienza**. Il "fare", infatti, costituisce una delle basi dell'apprendimento attivo. Si suggerisce, se possibile, di includere in questo spazio oggetti come piccoli tappeti elastici, puof morbidi, oggetti e materiali sensoriali che possano anche essere occasione di de-stress per chi ha percezioni peculiari (come i funzionamenti neurodivergenti) che creano sovraccarichi durante attività impegnative.
- **Scelta delle opere d'arte principali della mostra che saranno indicate con uso di**

**pittogrammi.** Limitare l'etichettamento di oggetti non funzionali all'uso degli spazi da parte delle persone che utilizzeranno la CAA presso il museo.

- **Scelta di uso di WLS** (Widgit Literacy Symbols - simboli di CAA più astratti e che richiedono un livello di comprensione un po' più alto di altri simboli utilizzati) **o PCS** (Picture Communication Symbols -simboli di CAA più concreti e semplici) **in base al tipo di mostra o di utenza.** Tendenzialmente potrebbe essere utile usare WLS perché in caso di accesso di minori o persone a basso funzionamento si presume che saranno accompagnate da adulti di riferimento che faranno da mediatori rispetto all'uso di spazi ed ambienti.
- Si raccomanda l'**uso di WLS** non con traduzione letterale ma **con "traduzione di significato"**. Ciò significa porre attenzione al messaggio di comprensione che si vuole trasmettere e non tradurre semplicemente il lessico.

## Strutturazione

Ove possibile, si raccomanda di:

- **valutare le stanze e le opere d'arte che si ritengono salienti per la visita al museo di persone con autismo** o, più genericamente persone con difficoltà cognitive e/o comunicative (potrebbe infatti essere utile prevedere due percorsi distinti al museo - es. uno "completo" e uno "ridotto" - **affinché il tempo di permanenza al museo non costituisca un fattore di accumulo di fatiche che poi possono sfociare in comportamenti disfunzionali.** Se si optasse per una simile distinzione, si potrebbero **indicare i tempi di visita** in modo tale che gli utenti o gli accompagnatori possano scegliere il percorso più consono alle loro esigenze).
- **Creare un semplice libretto con storia sociale e procedure** che spieghino lo scopo della mostra e i suoi tratti salienti
- **Fornire una mappa visiva di come è organizzata la mostra** (in questa mappa dovrebbero essere indicati i colori delle stanze e i percorsi per la visita delle opere principali se si è deciso di adattare gli ambienti con le strategie suggerite precedentemente).
- **Creare un piccolo libretto che spieghi il percorso della mostra** e, se si è proceduto con l'individuare le opere principali nelle varie sale, in questo libretto indicarle e spiegarle magari usando simboli WLS. Per i bambini potrebbe essere utile affiancare alla semplice spiegazione una piccola attività per ogni opera d'arte,



semplice e concreta (es. individuare un dettaglio particolare nell'opera, recuperare un'informazione dalla spiegazione dell'opera ecc. - tutte peculiarità cognitive del funzionamento della neurodivergenza) al fine poi di unirle a fine percorso in una chiusura globale che dia il senso di un tutt'uno.

- Prevedere, per i bambini, un piccolo gadget "a tema" , da consegnare al termine del percorso: è un piccolo "premio" per il lavoro svolto con attenzione e costanza per tutta la mostra .

*Si specifica che i precedenti tre punti si possono unire concretamente in un unico prontuario.*

- Se il museo organizza laboratori a cui possono accedere anche bambini con difficoltà comunicative, **fornire indicazioni visive del tempo di durata dei laboratori e delle attività proposte.**