



Giornata Nazionale delle Famiglie al Museo F@Mu 2022 Un'indagine sull'accessibilità dei musei italiani

Nell'ambito dell'edizione 2022 della Giornata Nazionale delle Famiglie al Museo, F@Mu ha deciso di sottoporre ai musei aderenti all'iniziativa un questionario al fine di conoscere meglio lo stato dell'accessibilità dei luoghi della cultura italiani.

All'indagine, condotta in collaborazione con Fondazione Santagata per l'Economia della Cultura di Torino e con l'Università IULM di Milano, hanno risposto **315** musei di diversa tipologia e distribuiti su tutto il territorio nazionale. Il questionario, composto di **21** domande è stato somministrato online nel mese di maggio 2022.

In termini di tipologia, il campione preso in analisi è composto per oltre metà da musei pubblici, di cui 46% musei comunali e 20% statali. Il restante 34% è composto da musei privati. Il 40% dei musei analizzati è situato nelle Regioni del Nord Italia, poco più di un terzo al Centro e il restante 26% al Sud.

Nelle seguenti sezioni si riportano i principali risultati emersi dall'indagine.

ACCESSIBILITÀ ALL'INGRESSO E DURANTE LA VISITA

Il primo aspetto indagato dal questionario è stato quello relativo alle attrezzature per l'accessibilità in dotazione presso il museo. Alla domanda "Il vostro museo è attrezzato con...", anche in virtù delle normative vigenti, la maggior parte dei musei hanno risposto di essersi dotati dei servizi igienici per persone con capacità motorie ridotte (86%) e rampe per l'accesso fisico (76%). Appare però molto ridotto il numero di strutture in grado di offrire soluzioni dedicate alle persone ipovedenti o non vedenti: i percorsi tattili sono presenti solo nel 35% dei casi, e solamente il 23% mette a disposizione dei fruitori materiali informativi sensoriali.

IL VOSTRO MUSEO È ATTREZZATO CON...	%
Rampe per l'accesso fisico ai visitatori disabili	76%
Bagni per persone con ridotta capacità motoria	89%
Percorsi tattili per ipovedenti e non vedenti	35%
Materiali informativi sensoriali per ipovedenti e non vedenti	23%
Totale	100%

Quando una famiglia con un membro diversamente abile entra al museo questa accolta da un operatore museale che si avvicina proattivamente in meno della metà del campione (43%).

Un terzo dei musei offre assistenza una volta che questa venga richiesta tramite il desk all'ingresso mentre in un museo su quattro non c'è alcun servizio di accoglienza dedicato.

Per quanto concerne il momento della visita vera e propria, solo in un museo su due è possibile avere assistenza dedicata disponibile per tutta la visita, nel 14% dei casi il personale è presente solo in alcune sale, mentre per 1 museo su 3 non è prevista alcuna forma assistenza durante la visita.



ALL'INGRESSO NEL MUSEO, IL GRUPPO/FAMIGLIA CON UN MEMBRO DISABILE...	%
Viene accolto da un operatore museale che si avvicina a loro	43%
Il gruppo/famiglia può rivolgersi al desk per richiedere assistenza dedicata	34%
Non esiste un servizio di accoglienza dedicato	23%
Totale	100%

DURANTE LA VISITA AL MUSEO È PRESENTE PERSONALE DI ASSISTENZA?	%
Si	51%
No	36%
Solo in alcune sale	14%
Totale	100%

Quanto alle attività educative organizzate nei musei, la maggior parte di queste è fruibile anche da famiglie con bambini disabili e meno del 10% dei musei propone attività raramente o mai fruibili dai visitatori con necessità particolari.

LE ATTIVITÀ EDUCATIVE ORGANIZZATE NEL VOSTRO MUSEO SONO FRUIBILI ANCHE DA FAMIGLIE CON BAMBINI/RAGAZZI CON DISABILITÀ?	%
Mai	1%
Raramente	7%
A volte	34%
Spesso	59%
Totale	100%

La soddisfazione dei visitatori con disabilità, comunque, viene rilevata dai musei solo nel 54% dei casi, lasciando quasi metà dei musei privi di dati in grado di monitorare il gradimento di questa categoria di utenti, dati che invece sarebbero assai preziosi per comprendere le possibili aree di miglioramento della propria offerta.

FOCUS SULLA PREPARAZIONE DEL PERSONALE

Oltre la metà dei musei rispondenti (57%) non prevede che il proprio personale segua corsi di aggiornamento su base annuale sui temi dell'accesso e della disabilità, e un ulteriore 22% non è informato se il proprio personale frequenti o meno questi corsi.

Interrogati sulle possibili motivazioni di questo risultato, per i musei il cui personale non segue i corsi la causa primaria è una (percepita) mancanza di un'offerta formativa dedicata.



FREQUENZA ANNUALE A CORSI DI AGGIORNAMENTO	%
Si	21%
No	57%
Non so	22%
Totale	100%

CAUSE DELLA MANCATA FREQUENZA	%
Per mancanza di un'offerta di corsi dedicati al tema	53%
Per mancanza di personale nel museo	27%
Altro	20%
Totale	100%

Ai musei che partecipano annualmente a corsi di formazione è stato invece chiesto di indicare i soggetti erogatori delle attività di formazione frequentate. Il principale ente di formazione a cui si rivolgono i musei è Fondazione Paideia (28%) seguito dalla propria Regione (21% dei rispondenti).

SOGGETTI EROGATORI DEI CORSI	%
Fondazione Paideia	28%
Regione	21%
MIBAC	4%
Ministero	3%
Altro	43%
Totale	100%

AUTOVALUTAZIONE DELL'OFFERTA

La percezione degli intervistati circa l'adeguatezza dell'accessibilità del proprio museo è comunque positiva: il 44% giudica infatti del tutto o molto accessibile con un voto medio di 3,37 su 5. Il giudizio sulla preparazione degli operatori per l'accoglienza dei visitatori con disabilità è persino più elevato: il 58% lo ritiene molto o pienamente adeguato, con un voto medio di 3,51 su 5.

GIUDIZIO	ADEGUATEZZA ACCESSIBILITÀ	ADEGUATEZZA PREPARAZIONE DEL PERSONALE
1 – Per nulla	2%	4%
2 – Poco	14%	9%
3 – Medio	40%	30%
4 – Molto	32%	47%



5 – Del tutto	12%	11%
Voto medio	3,37	3,51

Con riferimento ai diversi servizi dei musei, l'autovalutazione dei rispondenti circa il grado di soddisfazione è piuttosto elevata: per quasi tutte le dimensioni investigate il voto medio è superiore a 3,5 su 5, con le uniche eccezioni riguardanti le aree di sosta (voto medio 3,30) e la presenza di servizi di ristorazione (voto medio 2,93). Quest'ultimo dato va inoltre analizzato tenendo conto che la soddisfazione media è relativa solo a una parte ridotta dei musei in quanto il 77% del campione non dispone affatto di servizi di ristorazione e di caffetteria. L'unico altro servizio che non è presente in un numero rilevante di musei è il bookshop, assente in quasi un museo su tre tra quelli rispondenti.

I risultati cambiano in maniera abbastanza significativa se si analizza invece la soddisfazione relativa ai servizi offerti per l'accessibilità e l'inclusione di pubblici con disabilità: circa 6 musei su 10 non offrono servizi inclusivi o non hanno attivato iniziative inclusive, e anche quando presenti, le autovalutazioni rispetto alla loro qualità non sono particolarmente elevate, con un punteggio mediano di 3 su 5. Ne emerge dunque che l'area legata all'accessibilità possiede un notevole margine di miglioramento, sia in termini di penetrazione dei servizi che nella qualità degli stessi.

SERVIZI	Non presente	1	2	3	4	5	Voto medio
Segnaletica	5%	2%	15%	37%	28%	14%	3,39
Didascalie	4%	3%	9%	29%	31%	24%	3,67
Materiali cartacei informativi	6%	5%	13%	23%	30%	23%	3,57
Allestimento	1%	2%	6%	18%	37%	36%	4,01
Percorso di visita	1%	2%	4%	19%	37%	38%	4,07
Illuminazione	1%	5%	15%	24%	31%	24%	3,55
Aree di sosta	10%	10%	15%	21%	26%	18%	3,30
Preparazione del personale di sala	9%	2%	9%	13%	30%	37%	3,99
Servizi di ristorazione caffetteria	77%	5%	4%	5%	6%	3%	2,93
Servizi di accoglienza e biglietteria	8%	3%	3%	13%	31%	42%	4,14
Bookshop	31%	5%	9%	12%	24%	18%	3,59

SERVIZI PER L'ACCESSIBILITÀ	Non presente	1	2	3	4	5	Voto medio
Materiali informativi sensoriali per ipovedenti	66%	7%	5%	9%	8%	5%	2,93



Percorsi tattili	55%	9%	5%	12%	9%	10%	3,11
------------------	-----	----	----	-----	----	-----	-------------

COMUNICAZIONE DELL'ACCESSIBILITÀ

Ma quanto e come i musei italiani promuovono all'esterno la loro accessibilità?

Un quarto dei musei rispondenti non comunica in alcun modo la propria accessibilità; meno della metà comunica la propria accessibilità sul sito internet e solo il 19% lo fa attraverso i social. Ciò indica un significativo margine di miglioramento relativo alla comunicazione dell'accessibilità, aspetto fondamentale per non solo per promuovere il museo ma anche per rendere preparati e consapevoli i potenziali visitatori.

L'ACCESSIBILITÀ DEL VOSTRO MUSEO È COMUNICATA IN QUALCHE MODO? SE SÌ, COME?	%
Sì, sul sito internet del museo	45%
Sì, attraverso i canali social del museo	19%
Altro (personale accoglienza, APP, sito comune, al telefono)	11%
No, non è comunicata	25%
Totale	100%

PROFILO DEI FRUITORI INTERESSATI ALL'ACCESSIBILITÀ

Un ultimo aspetto analizzato dall'indagine è relativo al numero di famiglie con bambini/ragazzi con disabilità accolte in un anno dai musei e alle modalità con cui i bambini con disabilità accedono al museo.

Pur tenendo conto che il 41% dei musei rispondenti non rileva il numero di famiglie con bambini diversamente abili accolti in un anno e che più della metà dei rispondenti ha dichiarato che il profilo di tali visitatori non viene rilevato, laddove disponibili i dati ci dicono che bambini/ragazzi con disabilità sono soprattutto quelli in età scolare, generalmente accompagnati da un genitore (45%) anche se molti arrivano al museo anche con un gruppo organizzato (39%).

ACCOMPAGNATORI	%
Da solo	0%
In famiglia	16%
Con un genitore/accompagnatore	45%
Con un gruppo organizzato	39%
Totale	100%

ETÀ	%
Il dato non viene rilevato	51%



Età prescolare	1%
Età scolare	43%
Adolescenti 12+	5%
Totale	100%

NUMERO DI FAMIGLIE CON BAMBINI DISABILI (PER ANNO)	%
Il dato non viene rilevato	41%
Fino a 10	19%
Da 11 a 20	19%
Da 21 a 50	13%
Più di 50	8%
Totale	100%

CONCLUSIONI

Nonostante in dati raccolti indichino ampie aree di miglioramento per i musei italiani, il tema dell'accessibilità sembra essere molto sentito dagli operatori che, per la quasi totalità dichiarano di essere interessati e propensi a mettere a disposizione il proprio museo per organizzare una mattinata per un progetto pilota volto a migliorare la conoscenza delle disabilità e migliorare la comunicazione verso tutti i visitatori.

METTERESTI A DISPOSIZIONE IL VOSTRO MUSEO PER ORGANIZZARE UNA MATTINATA PER UN PROGETTO PILOTA VOLTO A MIGLIORARE LA CONOSCENZA DELLE DISABILITÀ E MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE VERSO TUTTI I VISITATORI?	%
No	1%
Si	65%
Forse, ma solo dopo aver approfondito l'argomento	34%
Totale	100%