

ciao !

**Introduzione al design di
esperienze museali inclusive**

**Andrea
Cattabriga** +













**common
ground**

co-progettare per non cadere nei pregiudizi e per empatizzare



**disabilità come
attributo
personale**

**disabilità come mancata
corrispondenza tra le
caratteristiche corporee di
una persona e le
caratteristiche della società**

	Permanent	Temporary	Situational
Touch	 One arm	 Arm injury	 New parent
See	 Blind	 Cataract	 Distracted driver
Hear	 Deaf	 Ear infection	 Bartender
Speak	 Non-verbal	 Laryngitis	 Heavy accent

A volte l'esclusione è temporanea

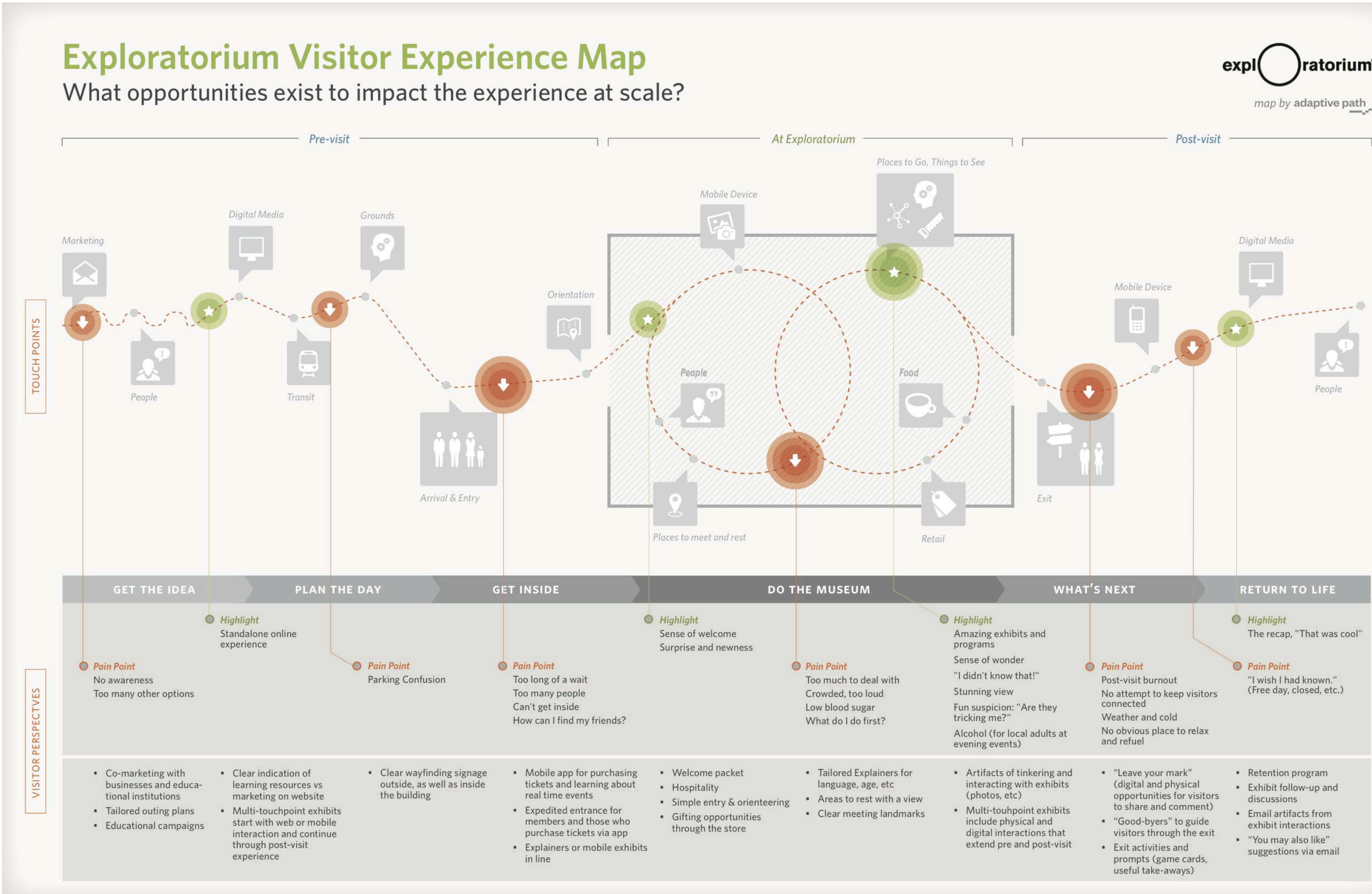
Anche una lesione non grave influisce sul modo in cui le persone interagiscono con il mondo intorno a loro, anche se solo per un breve periodo.

A volte l'esclusione è situazionale

Quando le persone si muovono in ambienti diversi anche le loro capacità possono cambiare drasticamente. In una folla rumorosa, non possono sentire bene. In auto, sono ipovedenti.

I neogenitori passano gran parte della giornata a svolgere compiti con una sola mano. Ciò che è possibile, sicuro e appropriato cambia continuamente.

Le mappe di profondità come journey e service blueprint per analizzare e mettere in relazione diversi livelli



cosa faremo

**introduzione al design di
esperienze museali inclusive**

**Andrea
Cattabriga**

+

**common
ground**

temi di lavoro

- 1. Empatia e disallineamento tra noi e il contesto dell'interazione (lo sperimentiamo tutti)**
- 2. Come analizzare in modo semplice un progetto di mostra dal punto di vista dell'inclusione**

ID	Titolo	Descrizione	Start	Durata
1	Check-in	Entrata partecipanti	14:00	00:10
2	Intro (tutti insieme)	Presentazione attività e breve introduzione	14:10	00:10
3	Empatia > presentazione attori	Presentazione dei profili attore assegnato	14:20	00:10
4	Empatia > Disallineamento	Capire l'esperienze di mismatch tra me e l'esperienza	14:30	00:50
Pausa			15:20	00:15
5	Journey map > tutorial	spiegone breve sul journey mapping	15:35	00:10
6	Journey map	usiamo la mappa per l'UX museale	15:45	01:00
7	Wrap-up	commenti e osservazioni libere	16:45	00:15

iniziamo!

**Introduzione al design di
esperienze museali inclusive**

**Andrea
Cattabriga** +

**common
ground**

Anna

Anna ha 28 anni, vive in una vivace città del Nord Italia e ama trascorrere il tempo all'aperto con il suo adorabile beagle, Marley.

È sempre stata un'appassionata di animali, che la fanno sentire a contatto con la natura.



Obiettivi legati alle esperienze culturali

Desidera arricchire le sue conoscenze sulla fauna selvatica, sperimentare mostre interattive e condividere le sue scoperte con gli amici.

Bisogni

Percorsi accessibili

Servizi igienici adatti per le persone in carrozzina

Personalizzato assistenza in caso di necessità

Contenuti ad altezza accessibile

Paure

Ha paura che la sua sedia a rotelle possa limitare l'accesso a certe aree del museo o che non ci sia sufficiente assistenza per aiutarla.

Aspettative

Un'esperienza accessibile e coinvolgente

Un personale preparato e disponibile

Punti di riposo adeguati nel percorso della mostra

Juan

Juan è un ragazzo di 17 anni, vive in un piccolo paese delle Marche. È un giovane con un grande amore per l'apprendimento e una determinazione senza fine. È appassionato di storia la biologia. Ha un particolare interesse per i dettagli, sempre curioso di scoprire e imparare cose nuove. Ron ha sviluppato nel tempo una grande capacità di adattamento e un acuto senso dell'orientamento.



Obiettivi legati alle esperienze culturali

Juan desidera sempre acquisire nuove conoscenze e competenze. È particolarmente interessato a capire come gli animali e le piante si sono adattati alla vita urbana. Cerca attivamente mostre che gli offrano nuovi modi per imparare e apprezzare l'arte e la scienza.

Bisogni

Indicazioni chiare e ben visibili

Illuminazione adeguata

Descrizioni audio o percorsi tattili nelle mostre

Informazioni in formato grande o in braille

Guide che possono offrire tour dettagliati

Un ambiente non affollato per evitare la sovrastimolazione

Paure

Juan teme di non poter godere appieno della mostra a causa della sua ipovisione.

Aspettative

Un'esperienza educativa e coinvolgente che prenda in considerazione le sue esigenze visive

Accesso a strumenti e supporti didattici adeguati per persone ipovedenti

Una gestione dell'illuminazione e delle indicazioni attentamente calibrata.

Andrea

Andrea è una donna di 70 anni, pensionata, originaria della Germania. Attualmente vive a Trento, ha viaggiato molto durante la sua vita e adora la cultura italiana.



Obiettivi legati alle esperienze culturali

Ama apprendere e scoprire nuove storie. Le piacciono le mostre che offrono prospettive uniche sulla cultura e sulla storia, di ogni tipo. Le interessano molto i contenuti video.

Bisogni

Un ambiente tranquillo

Cartelli informativi chiari e leggibili

Guide audio che supportano i suoi apparecchi acustici

Spiegazioni e descrizioni non solo visive ma anche uditive

Un personale paziente e comprensivo

Un ritmo di visita adattabile alle sue esigenze

Paure

Ha paura che il rumore o la folla possano compromettere la sua capacità di ascoltare e di godere dell'esperienza.

Aspettative

Un ambiente rispettoso e calmo

Una gestione del suono e dell'audio attenta e inclusiva

Una comunicazione efficace e adatta alle sue esigenze acustiche.

Qualcuno del gruppo legge la scheda agli altri e poi la passa, pendiamo confidenza con il nostro utente di riferimento

Empatia > Disallineamento

50 min

scopo

Riportate 3 esempi di esperienze di disallineamento che avete vissuto, piccole o grandi che siano (se riuscite, anche in ambito museale).

Ad esempio, quando mi trovavo davanti a uno sportello bancario automatizzato, nel bagliore del sole, non riuscivo a vedere lo schermo.

Come vi siete sentiti quando è successo? Quali bisogni avevate? Quali bisogni avrebbe avuto nella stessa situazione l'utente di riferimento?

processo

15 min

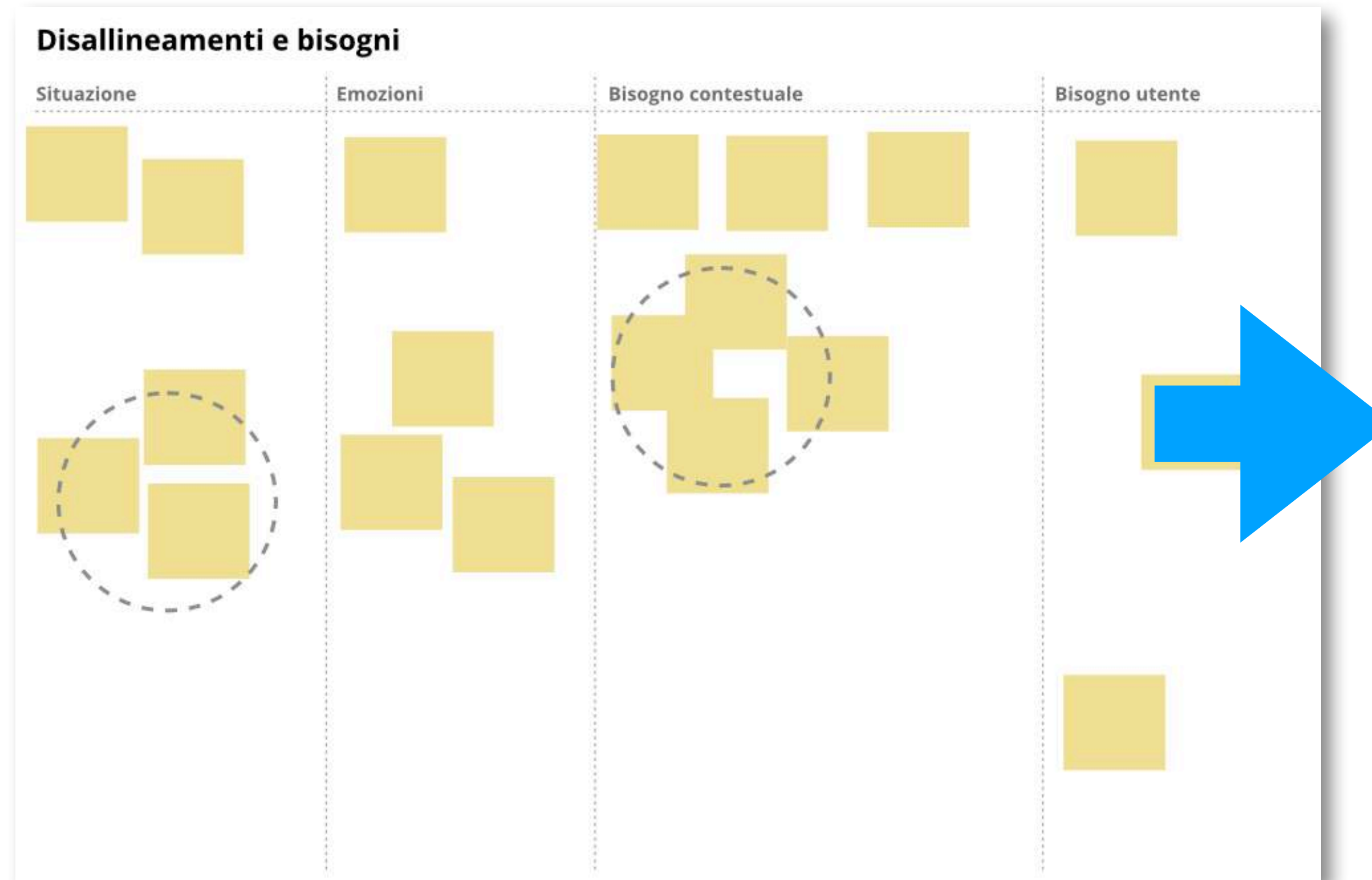
10 min

1. rimanendo al tavolo, descrivi su un post-it una situazione in cui le tue competenze non erano adeguate al contesto (in stampatello, se puoi), e descrivi su un altro post-it come ti sentivi
2. scrivi su altri post-it i bisogni ai quali avresti avuto necessità di dare una risposta (ad esempio riuscire a leggere la scritta troppo piccola, capire il linguaggio del testo)
3. in gruppo, condividere le proprie e attaccare i post-it sul canvas
4. raggruppare i post-it simili fra loro
5. adesso pensiamo al nostro utente di riferimento e mappiamo i suoi bisogni in quella situazione. quali sono già "i nostri" E quali invece divergono?

Empatia > Disallineamento

Dai “disallineamenti” potremmo generare rapidamente idee per migliorare un prodotto o un servizio|

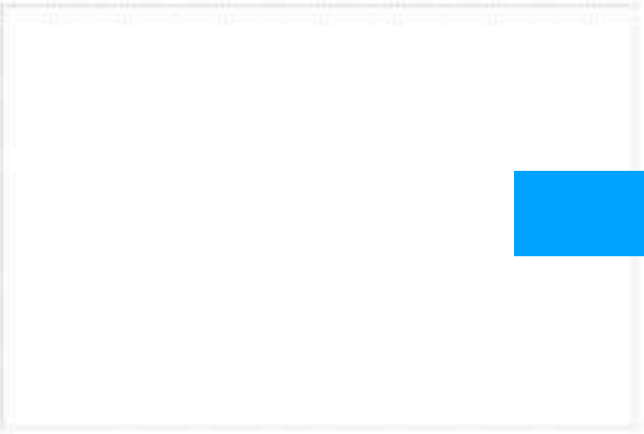
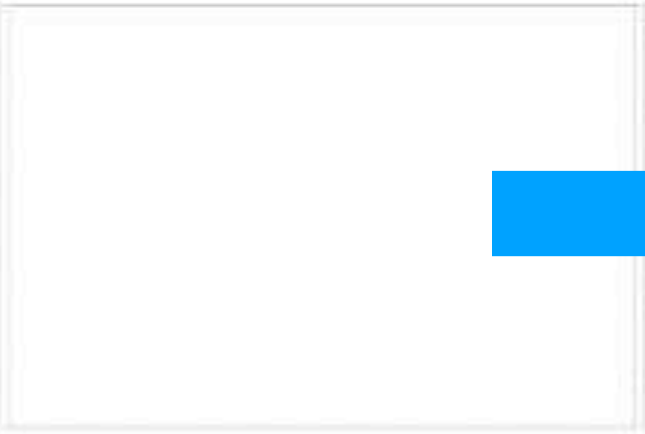
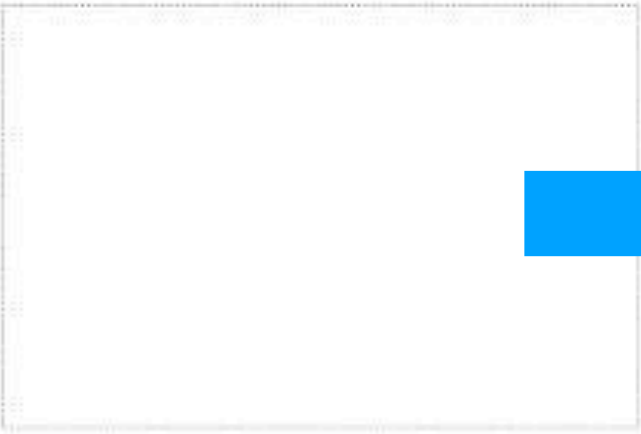
L'attività, andrebbe svolta riferendosi ad un contesto specifico, come ad esempio una mostra permanente o un workshop)



Journey Map - UX Museale

Scene

Rappresentazione interattiva di un'esperienza in un museo o museo. Rappresentazione di un'esperienza.



Momenti

Rappresentazione di un'esperienza in un museo o museo. Rappresentazione di un'esperienza.



Interazioni

Rappresentazione di un'esperienza in un museo o museo. Rappresentazione di un'esperienza.

Interazioni

Interac. con le informazioni

Interazioni di Utilizzo

Interazioni di Servizio

AA

AB

AC

AD

AE

Modularità

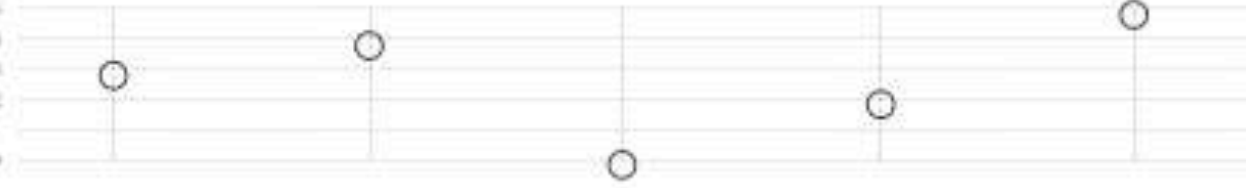
Rappresentazione di un'esperienza in un museo o museo. Rappresentazione di un'esperienza.



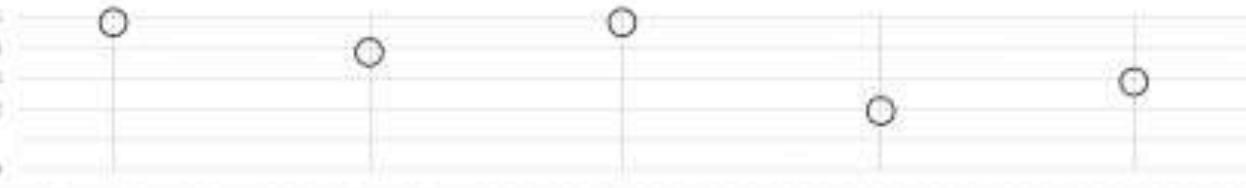
Modulo di Interazione



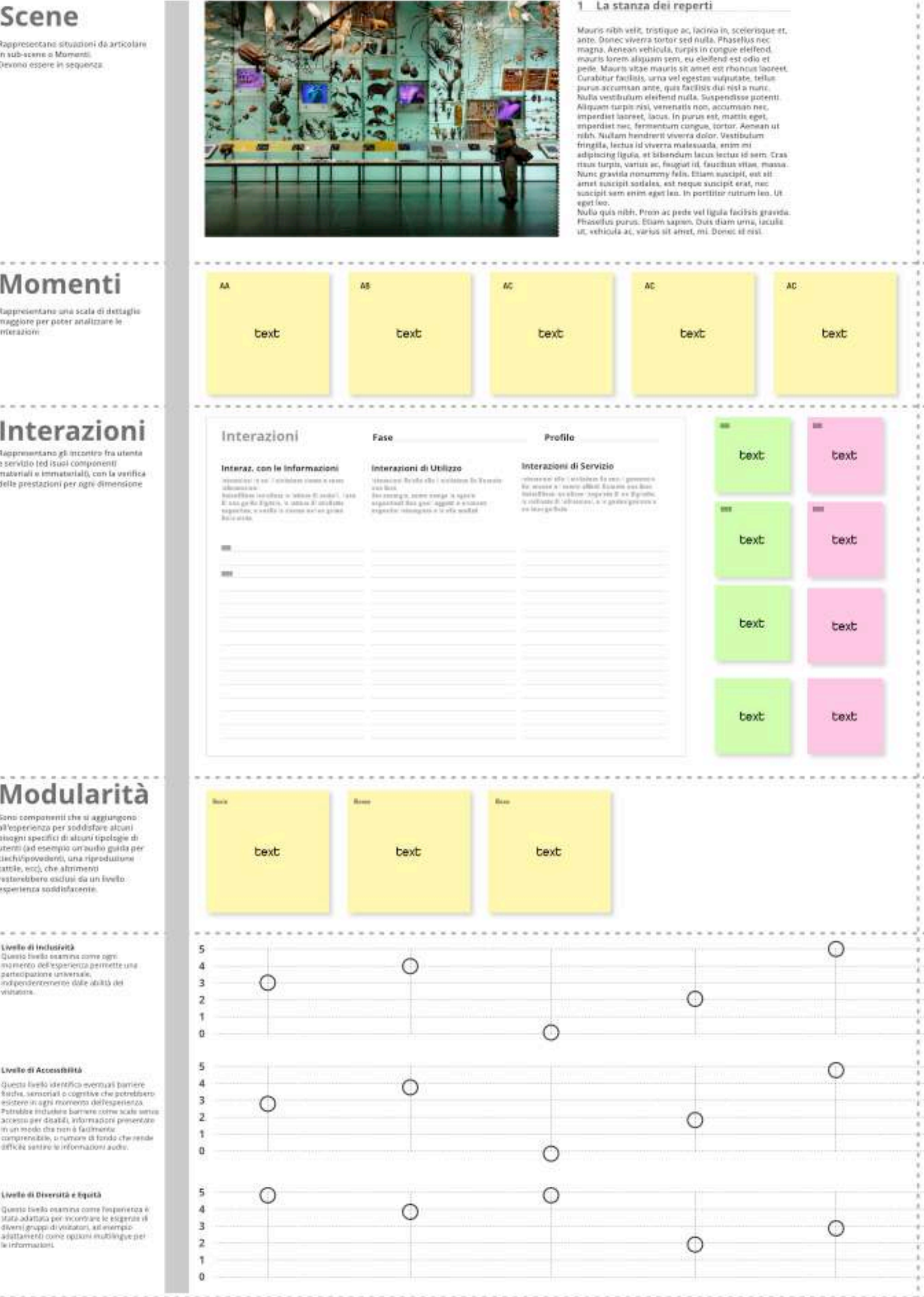
Modulo di Interazione



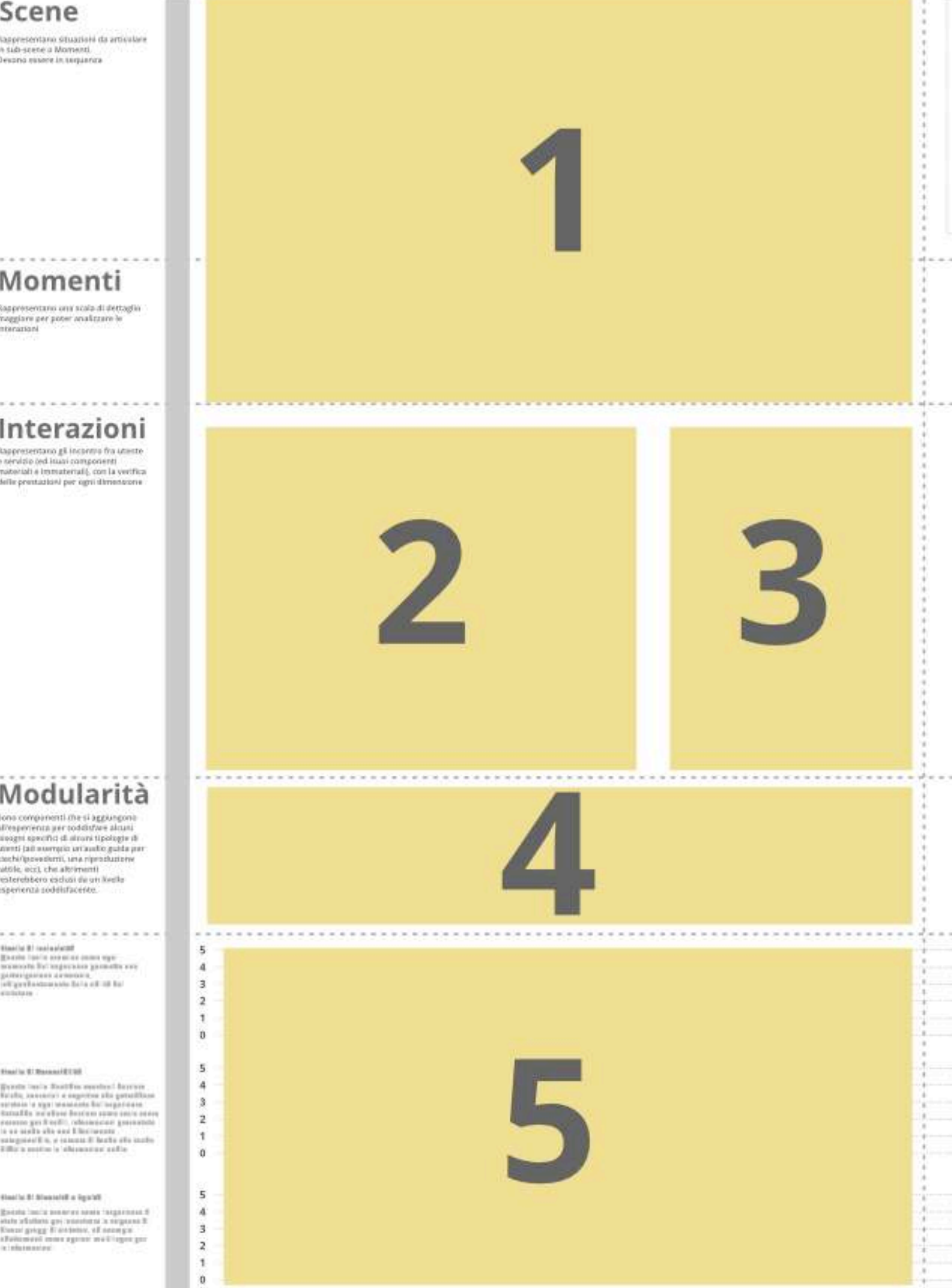
Modulo di Interazione



Journey Map - UX Museale



Journey Map - UX Museale



1. i momenti dell’esperienza
2. l’analisi delle interazioni con la lente delle dimensioni del servizio
3. criticità e opportunità
4. modularità (i componeti aggiuntivi)
5. analisi qualitativa sui livelli di inclusività



1 La stanza dei reperti

Mauris nibh velit, tristique ac, lacinia in, scelerisque et, ante. Donec viverra tortor sed nulla. Phasellus nec magna. Aenean vehicula, turpis in congue eleifend, mauris lorem aliquam sem, eu eleifend est odio et pede. Mauris vitae mauris sit amet est rhoncus laoreet. Curabitur facilisis, urna vel egestas vulputate, tellus purus accumsan ante, quis facilisis dui nisi a nunc. Nulla vestibulum eleifend nulla. Suspendisse potenti. Aliquam turpis nisi, venenatis non, accumsan nec, imperdiet laoreet, lacus. In purus est, mattis eget, imperdiet nec, fermentum congue, tortor. Aenean ut nibh. Nullam hendrerit viverra dolor. Vestibulum fringilla, lectus id viverra malesuada, enim mi adipiscing ligula, et bibendum lacus lectus id sem. Cras risus turpis, varius ac, feugiat id, faucibus vitae, massa. Nunc gravida nonummy felis. Etiam suscipit, est sit amet suscipit sodales, est neque suscipit erat, nec suscipit sem enim eget leo. In porttitor rutrum leo. Ut eget leo. Nulla quis nibh. Proin ac pede vel ligula facilisis gravida. Phasellus purus. Etiam sapien, Duis diam urna, iaculis ut, vehicula ac, varius sit amet, mi. Donec id nisi.





1 Lo spazio di consultazione

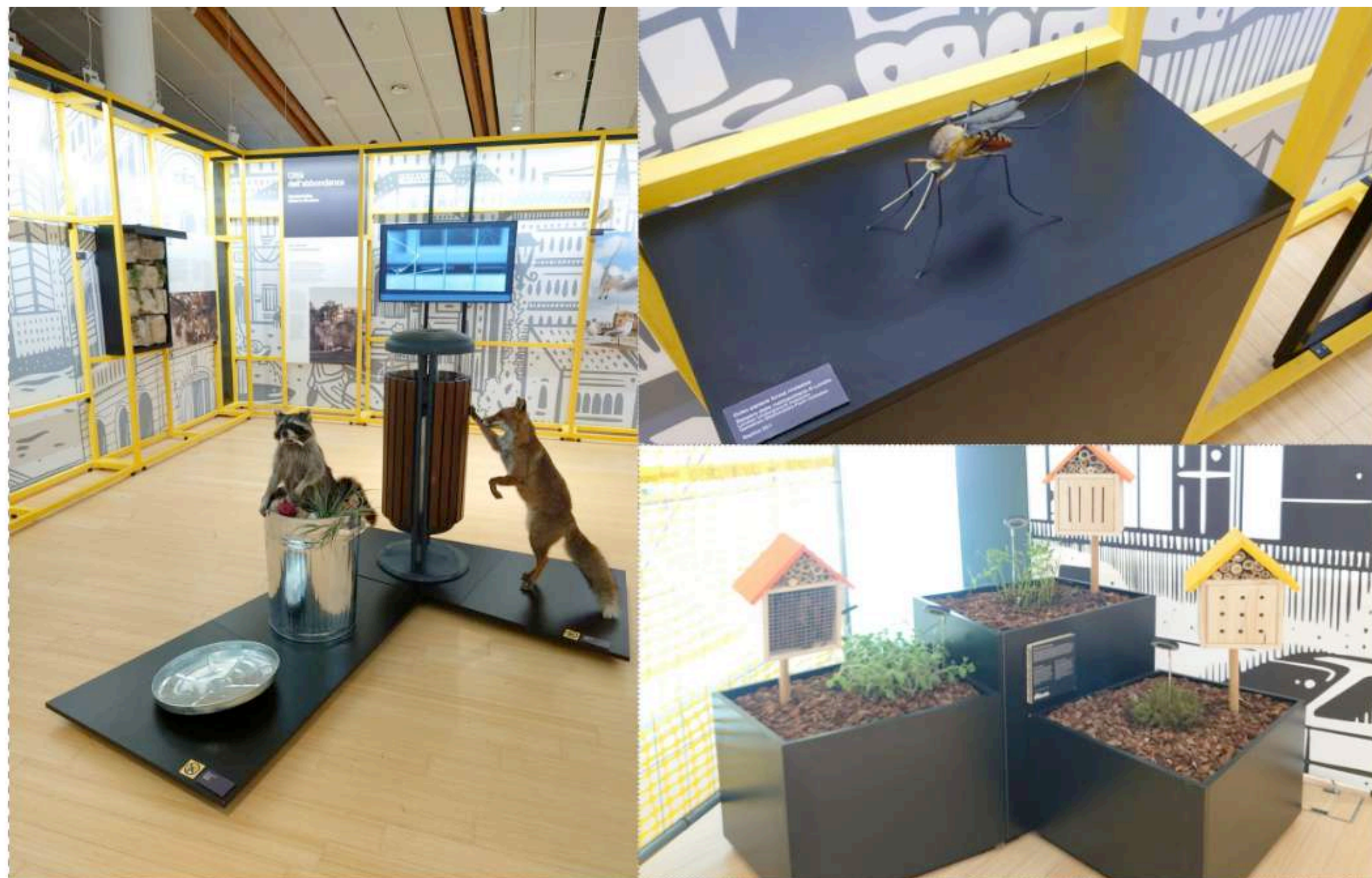
Spazio

Sulla sinistra la zona di interazione su un display possono orizzontale su scrivania mentre in altro si trovano mappe e grafiche da consultare e rivedere in modo interattivo su display.

Sulla destra una scrivania circolare con panche e possibilità di interagire sui display vedendo contenuti su un monitor posto al terzo occhi di una persona adulta in piedi. Per l'ascolto esiste sia un altoparlante che una cuffia da avvicinare a un orecchio.

Contenuti

dati sul dissesto idrogeologico e fenomeni metereologici estremi, narrando la vulnerabilità del territorio e il cambiamento metereologico profondo in corso.



2 La stanza della convivenza

Spazio

La stanza vede protagonista una installazione con animali ripresi in una simulazione di set urbano su pedane al centro della stanza; tutto intorno alcuni display con video e contenuti grafici e scritti su poster al loro fianco. C'è inoltre un rifugio per insetti e roditori totalizzato con un pezzo di muro a secco posto ad altezza uomo con la sua grafica esplicativa a fianco.

Vi è inoltre un grosso insetto preposto su un piedistallo ad altezza della vita di un uomo adulto e la sua didascalia posta sul piano orizzontale. Il terzo exhibit rappresenta delle fioriere con cassette per insetti e didascalie poste in verticale

Contenuti

Si parla di convivenza fra esseri umani e insetti e di come gli animali siano creativi e adattabili nel trovare soluzioni anche se attivando conflitti. Terminologia scientifica usata diffusamente.



3 Ecosistemi a confronto

Spazio

Sulla sinistra un grande parete con sfondo retroilluminato in vetro e un casellario con numerose tassidermie di varie dimensioni e scale più in basso ad altezza della vita si trovano sia grafiche che dispositivi di interazione multimediali nonché didascalie poste sul piano inclinato che riportano informazioni sulle tassidermine.

L'area di destra ha una illuminazione diversa e riporta immagini e grafiche sul piano orizzontale di una scrivania mentre in verticale ci sono immagini e display interattivi come video udibili nello spazio

Contenuti

Si narra della convivenza fra società umana e società animali facendo paralleli sulle dinamiche organizzative e sulla struttura di questi ecosistemi, con un linguaggio semplice anche se i temi sono stratificati e molteplici.

Journey Map - UX Museale

Scene

Rappresentano situazioni da articolare in sub-scene o Momenti. Devono essere in sequenza



1 La stanza dei reperti

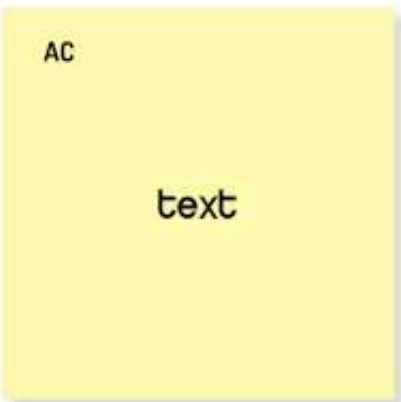
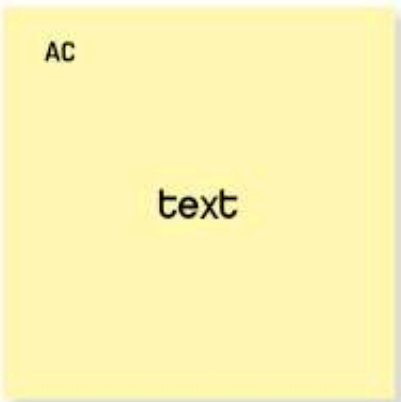
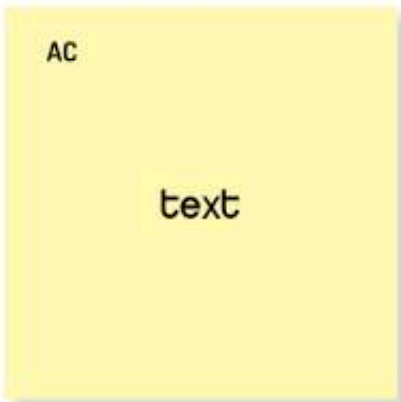
Mauris nibh velit, tristique ac, lacinia in, scelerisque et, ante. Donec viverra tortor sed nulla. Phasellus nec magna. Aenean vehicula, turpis in congue eleifend, mauris lorem aliquam sem, eu eleifend est odio et pede. Mauris vitae mauris sit amet est rhoncus. Curabitur facilisis, urna vel egestas vulputate purus accumsan ante, quis facilisis dui nisl a Nulla vestibulum eleifend nulla. Suspendisse Aliquam turpis nisi, venenatis non, accumsan imperdiet laoreet, lacus. In purus est, mattis imperdiet nec, fermentum congue, tortor. A nibh. Nullam hendrerit viverra dolor. Vestibulum fringilla, lectus id viverra malesuada, enim mi adipiscing ligula, et bibendum lacus lectus id serisus turpis, varius ac, feugiat id, faucibus vitae, ma Nunc gravida nonummy felis. Etiam suscipit, est sit amet suscipit sodales, est neque suscipit erat, nec suscipit sem enim eget leo. In porttitor rutrum leo. Ut eget leo. Nulla quis nibh. Proin ac pede vel ligula facilisis gravida. Phasellus purus. Etiam sapien. Duis diam urna, iaculis ut, vehicula ac, varius sit amet, mi. Donec id nisl.

1

1. leggere la descrizione della scena
2. immaginare in gruppo quali siano i momenti salienti della scena e scriverli sui post it

Momenti

Rappresentano una scala di dettaglio maggiore per poter analizzare le interazioni

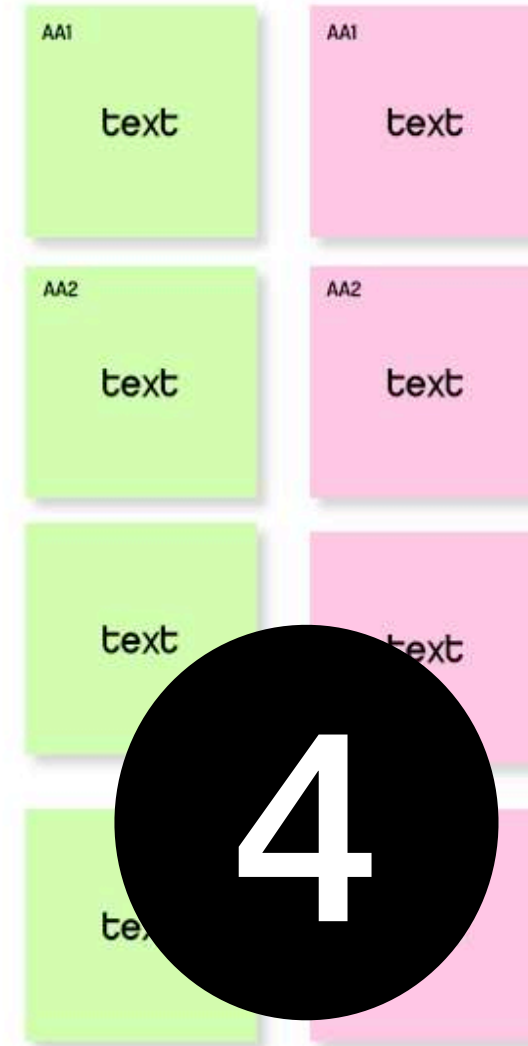


Interazioni

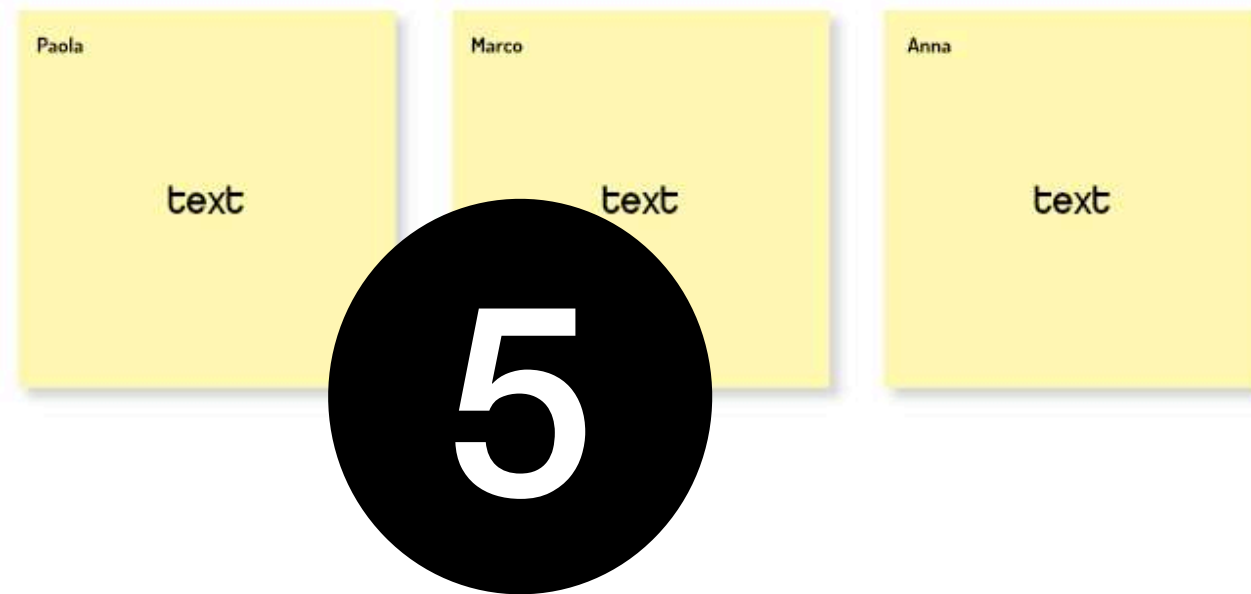
Rappresentano gli incontri fra utente e servizio (ed i suoi componenti materiali e immateriali), con la verifica delle prestazioni per ogni dimensione

Modularità

Sono componenti che si aggiungono all'esperienza per soddisfare alcuni bisogni specifici di alcuni tipologie di utenti (ad esempio un'audio guida per ciechi/ipovedenti, una riproduzione tattile, ecc), che altrimenti resterebbero esclusi da un livello esperienza soddisfacente.

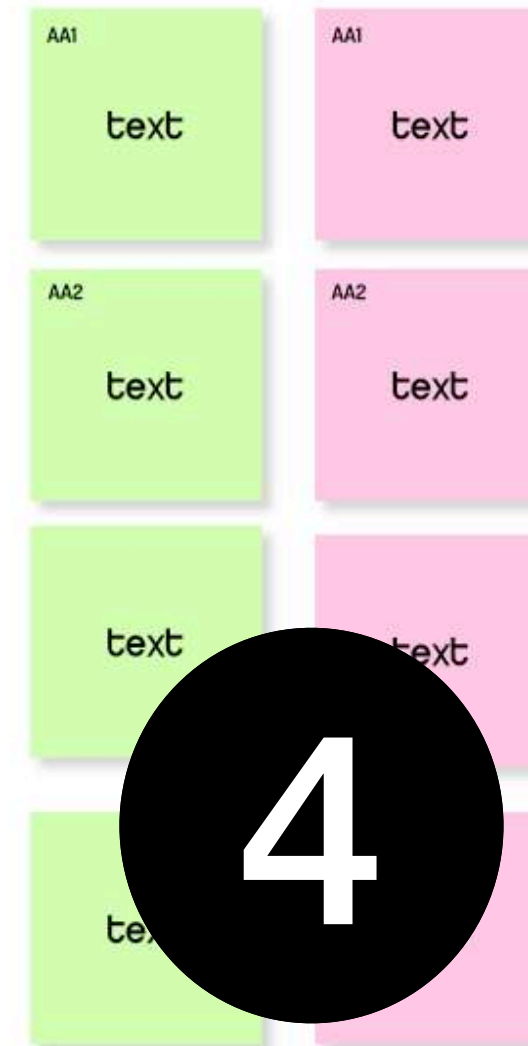
[illegible]

3. per ogni MOMENTO,
analizzare le interazioni
secondo la classificazione
proposta



Rappresentano gli incontro fra utente e servizio (ed isuoi componenti materiali e immateriali), con la verifica delle prestazioni per ogni dimensione

Rappresentano gli incontro fra utente e servizio (ed isuoi componenti materiali e immateriali), con la verifica delle prestazioni per ogni dimensione

[illegible]

4. per ogni INTERAZIONE
provate a capire se ci sono
opportunità per migliorare
l'esperienza o delle criticità da
risolvere. Scrivere le principali
sui post-it di due colori diversi

Modularità

Sono componenti che si aggiungono all'esperienza per soddisfare alcuni bisogni specifici di alcuni tipologie di utenti (ad esempio un'audio guida per ciechi/ipovedenti, una riproduzione tattile, ecc), che altrimenti resterebbero esclusi da un livello esperienza soddisfacente.



Rappresentano gli incontro fra utente e servizio (ed isuoi componenti materiali e immateriali), con la verifica delle prestazioni per ogni dimensione

Rappresentano gli incontro fra utente e servizio (ed isuoi componenti materiali e immateriali), con la verifica delle prestazioni per ogni dimensione

[illegible]

Figure 1 illustrates a 3x2 grid of colored squares. The top row consists of a green square labeled 'AA1' and a pink square labeled 'AA1', both containing the word 'text' below the label. The middle row consists of a green square labeled 'AA2' and a pink square labeled 'AA2', both containing the word 'text' below the label. The bottom row consists of a green square containing the word 'text' and a pink square containing the word 'text'.

Sono componenti che si aggiungono all'esperienza per soddisfare alcuni bisogni specifici di alcuni tipologie di utenti (ad esempio un'audio guida per ciechi/ipovedenti, una riproduzione tattile, ecc), che altrimenti resterebbero esclusi da un livello esperienza soddisfacente.

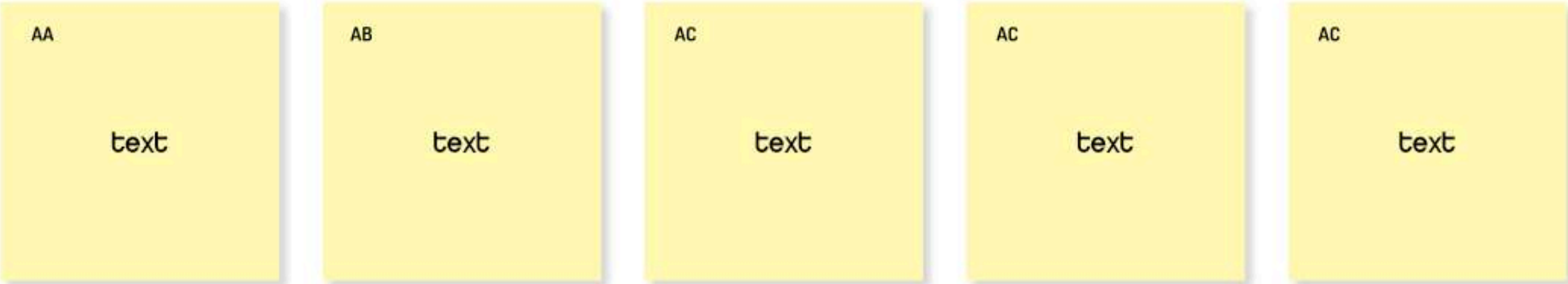
Sono componenti che si aggiungono all'esperienza per soddisfare alcuni bisogni specifici di alcuni tipologie di utenti (ad esempio un'audio guida per ciechi/ipovedenti, una riproduzione tattile, ecc), che altrimenti resterebbero esclusi da un livello esperienza soddisfacente.

5

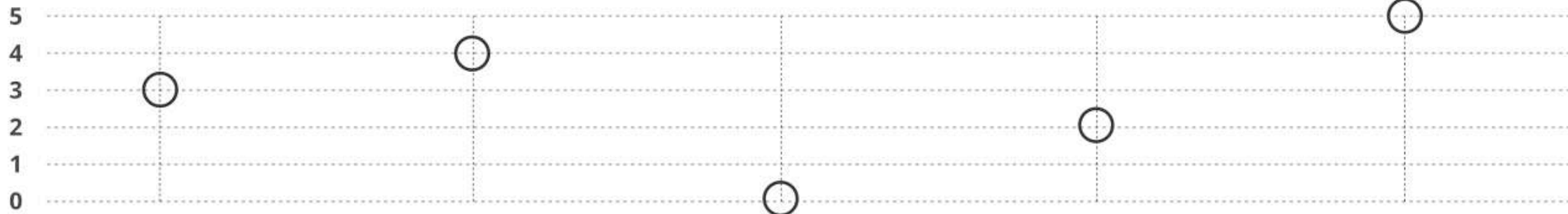
5. dobbiamo capire se ci sono possibilità per migliorare l'esperienza per qualcuno con componenti, soluzioni, micro-esperienza accessorie.
Scriverle sui post-it

Momenti

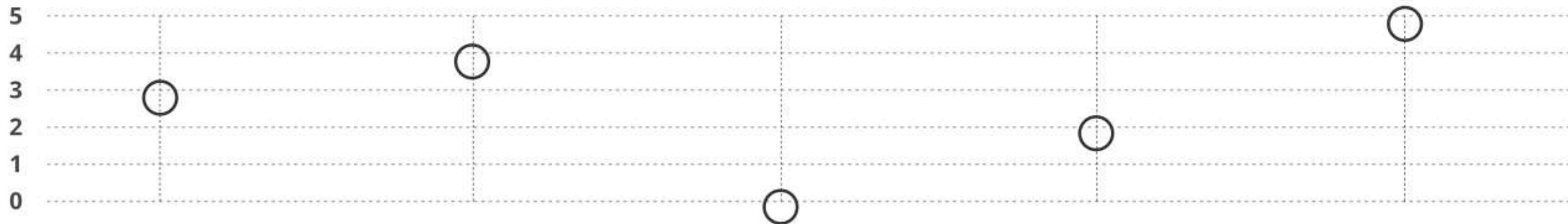
Rappresentano una scala di dettaglio maggiore per poter analizzare le interazioni



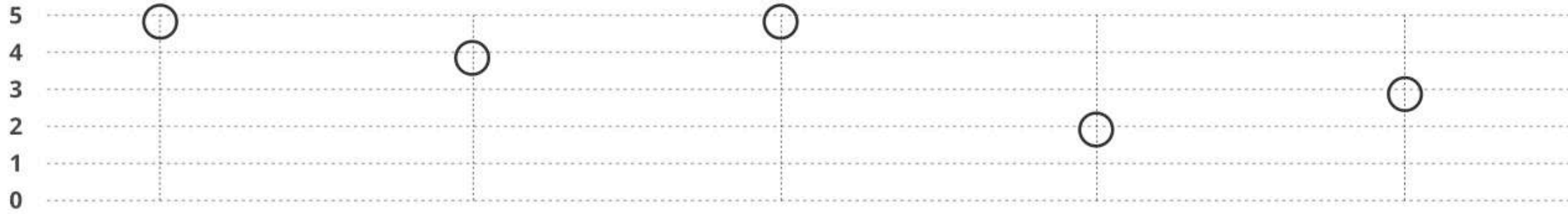
Livello di Inclusività
Questo livello esamina come ogni momento dell'esperienza permette una partecipazione universale, indipendentemente dalle abilità del visitatore.



Livello di Accessibilità
Questo livello identifica eventuali barriere fisiche, sensoriali o cognitive che potrebbero esistere in ogni momento dell'esperienza. Potrebbe includere barriere come scale senza accesso per disabili, informazioni presentate in un modo che non è facilmente comprensibile, o rumore di fondo che rende difficile sentire le informazioni audio.



Livello di Diversità e Equità
Questo livello esamina come l'esperienza è stata adattata per incontrare le esigenze di diversi gruppi di visitatori, ad esempio adattamenti come opzioni multilingue per le informazioni.



Un'ultima cosa

bit.ly/3qGt0Db



Grazie!

Andrea
Cattabriga +

common
ground