

ciao!

Introduzione al design di
esperienze museali inclusive

Andrea
Cattabriga

+

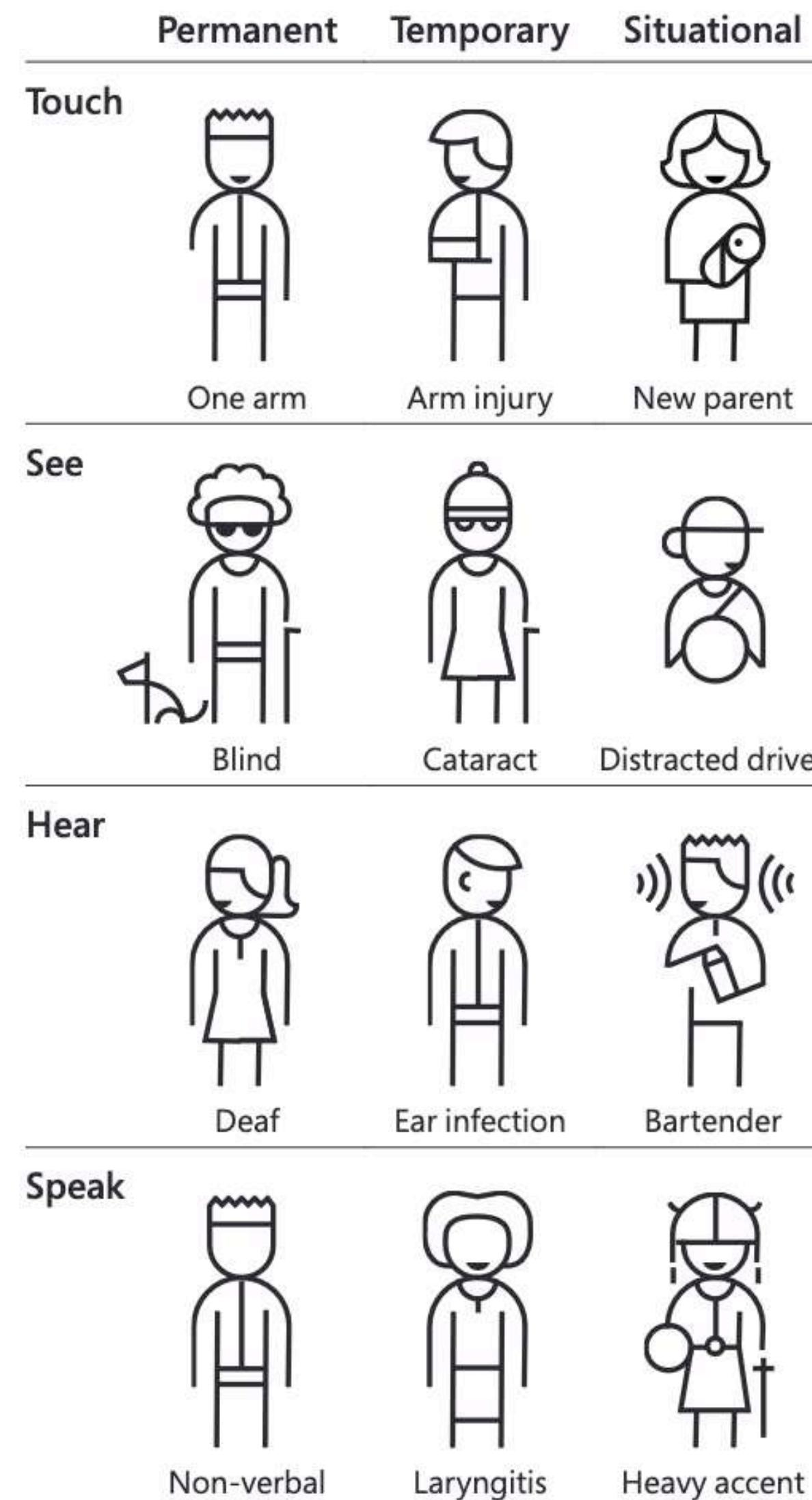
common
ground

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**



A volte l'esclusione è temporanea

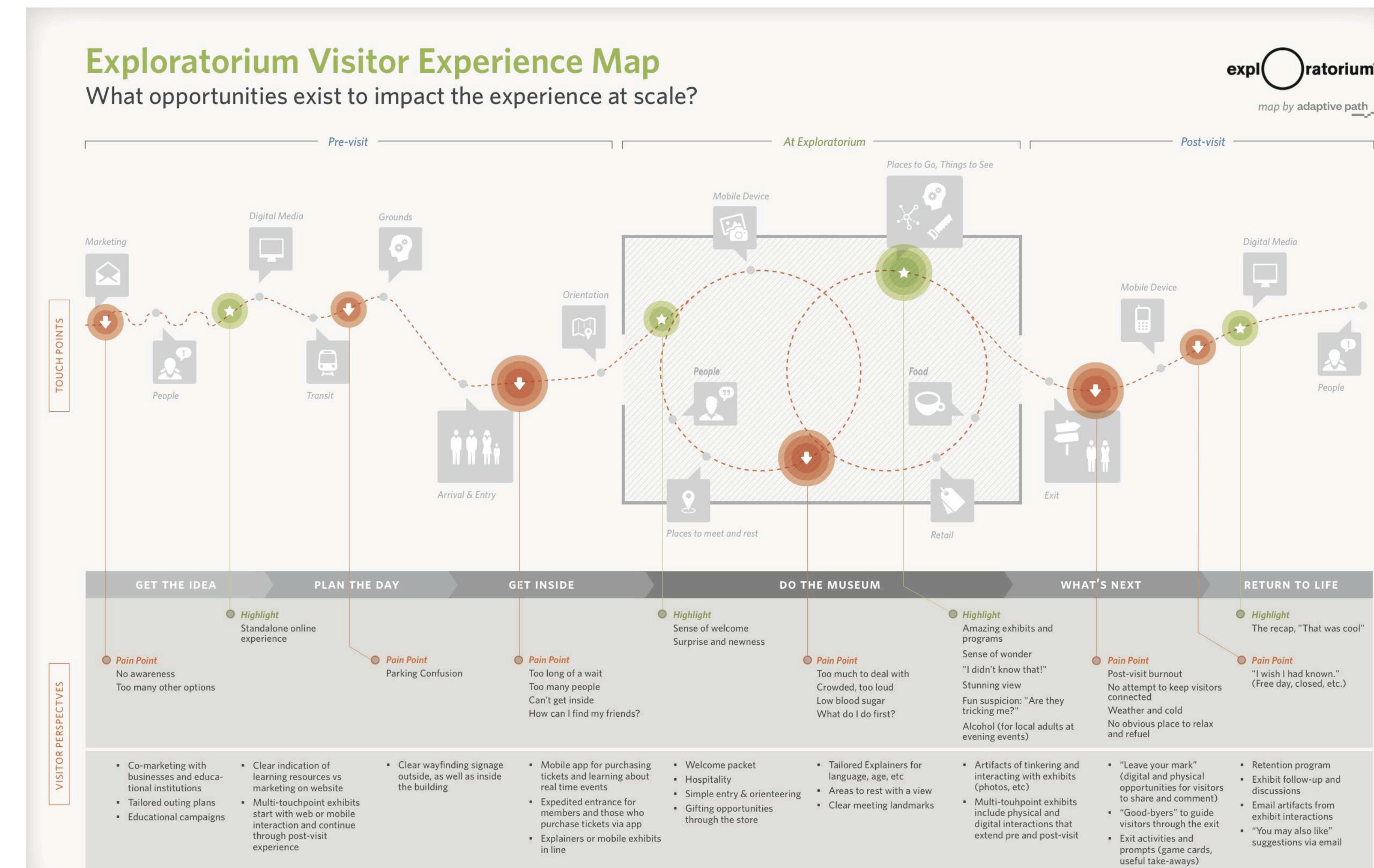
Anche una lesione non grave influisce sul modo in cui le persone interagiscono con il mondo intorno a loro, anche se solo per un breve periodo.

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

Empatia > Persone

10 min

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.

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.

Bisogni

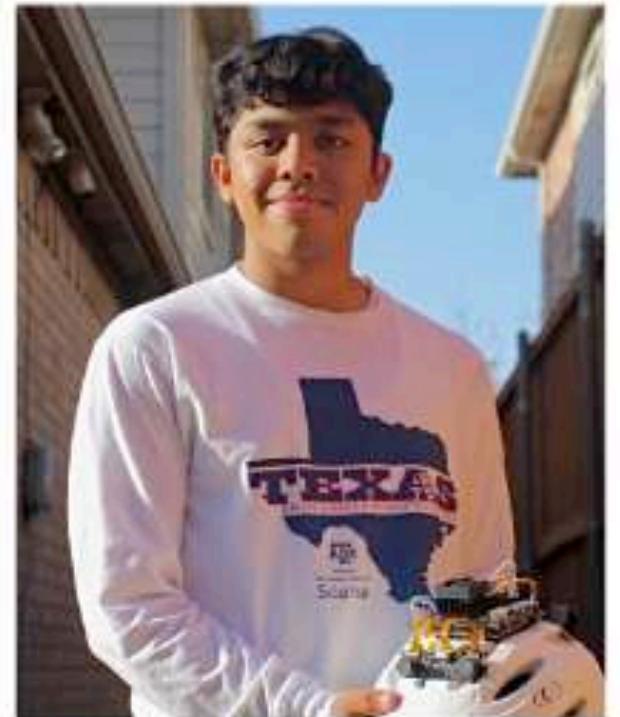
Percorsi accessibili
Servizi igienici adatti per le persone in carrozzina
Personalizzato assistenza in caso di necessità
Contenuti ad altezza accessibile

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.

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.

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

Aspettative

Un'esperienza accessibile 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.

Paure

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

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.

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.

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.

Qualcuno del gruppo legge la scheda agli altri e poi la passa, prendiamo 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

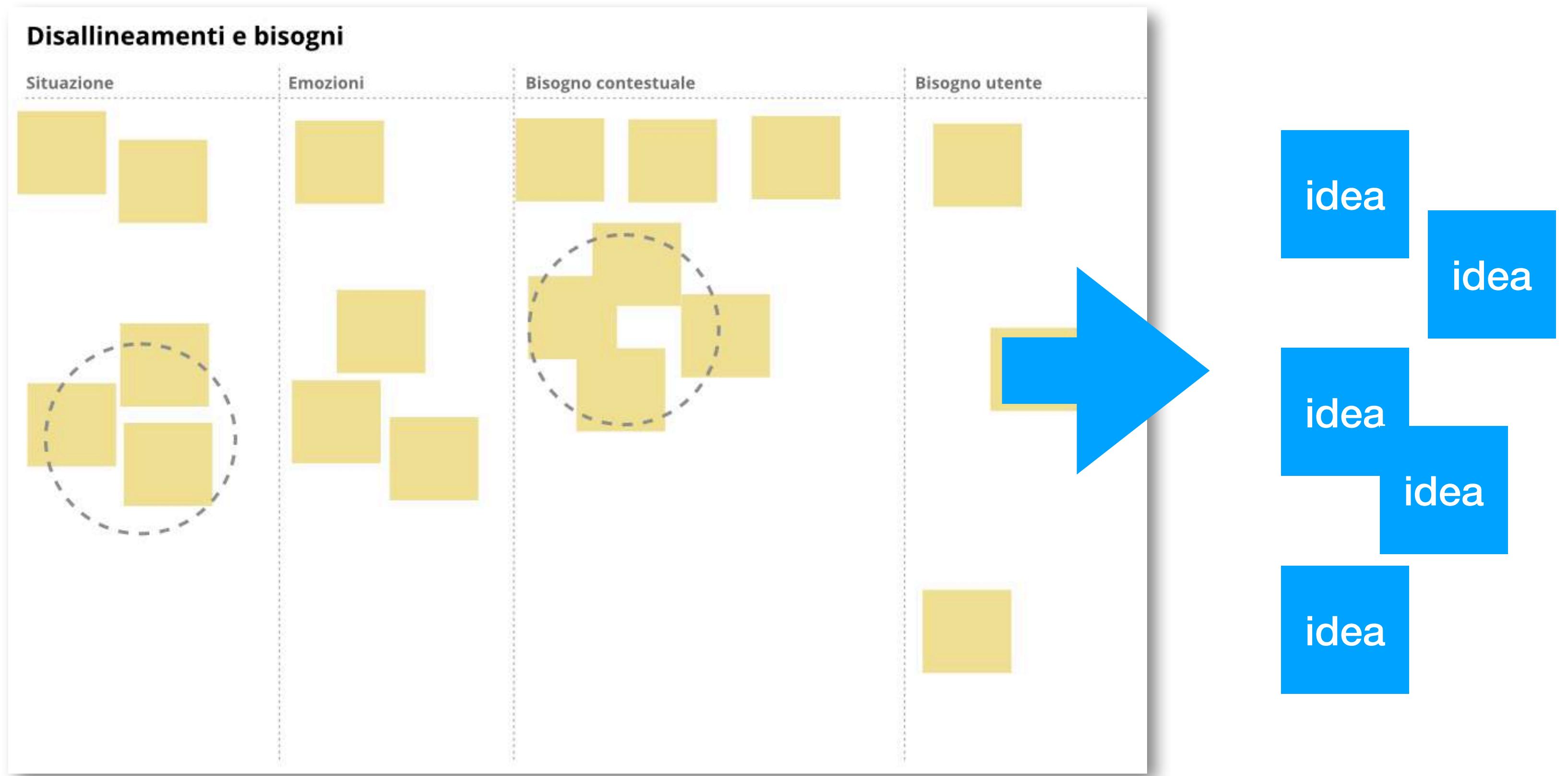
10 min

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?

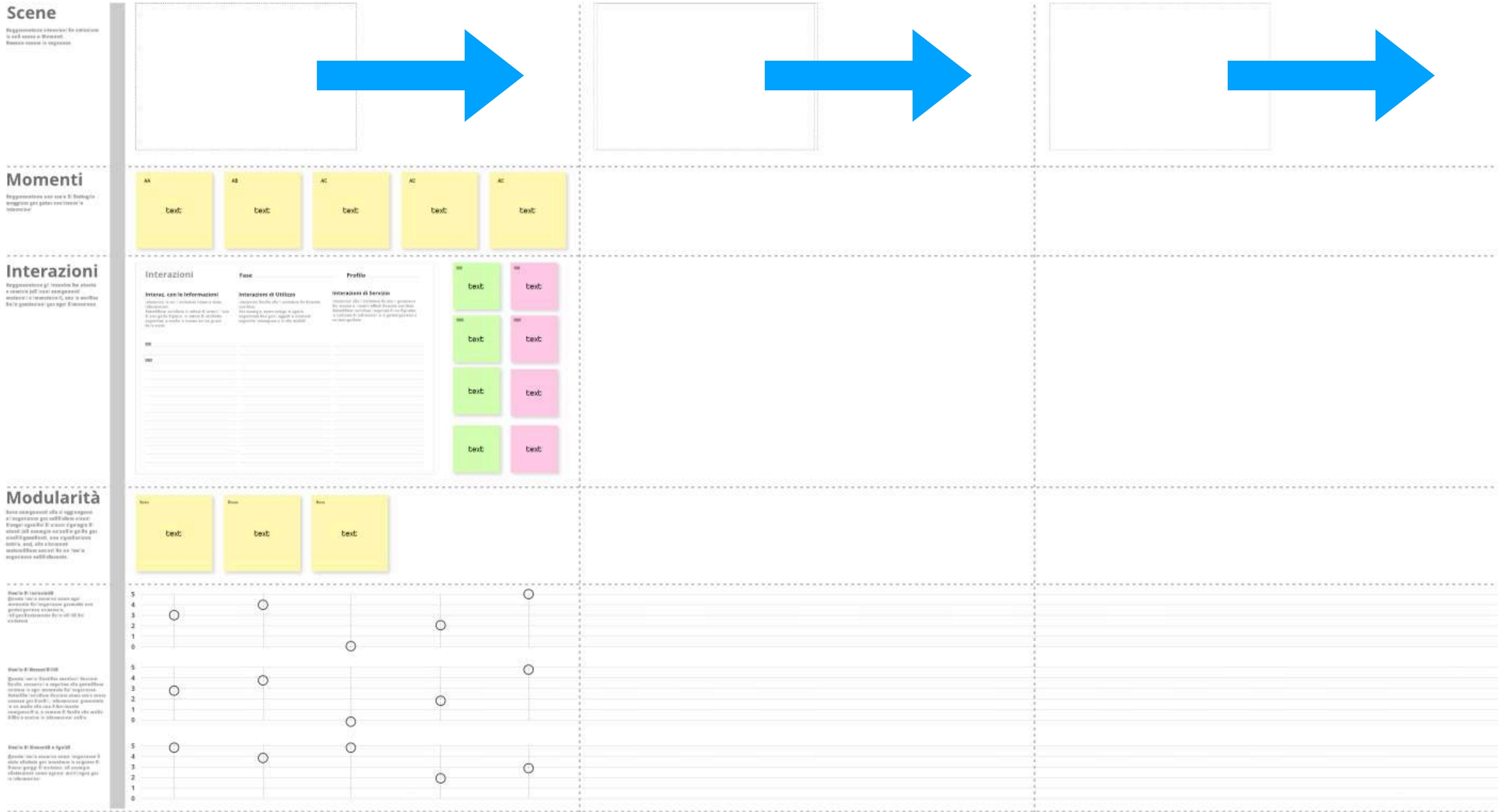
Empatia > Disallineamento

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



Journey Map - UX Museale

Scene

Rappresentano situazioni da ascoltare 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, purus in aliquet, nunc in tincidunt, nisl in euismod et, pede. Mauris vitae mauris sit amet est rhoncus lacreet. Curabitur facilisis, urna vel egestas suscipit, tellus purus accumsan ante, quis facilis duis nisi a nunc. Nulla vestibulum eleifend nulla. Suspendisse potenti. Aliquam surpellit, venenatis non, accumsan nec, imperdiet non, imperdiet lacus. In proin, massa egestas, interdum nec, fermentum congue, ipsum. Aenean ut nibh. Nullam hendrerit severa dolor. Vestibulum fringilla, lectus id viverra malesuada, enim mi adipsicing ligula, et bibendum lacus. Lectus id sem. Cras risus turpis, varius ac, fringilla id, faucibus viverra, massa. Nunc gravida nonummy felis. Etiam suscipit, est at, armi suscipit sodales, est neque suscipit erat, nec suscipit sem enim egestas leu. In peritior rutrum leo. Ut egri leu. Nulla quis nibh. Proin ac prede vel ligula facilis gravida. Phasellus porus. Etiam sapien. Duis diam urna, taculis ut, vehicula ac, varius sit amet, mi. Donec id nisi.

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

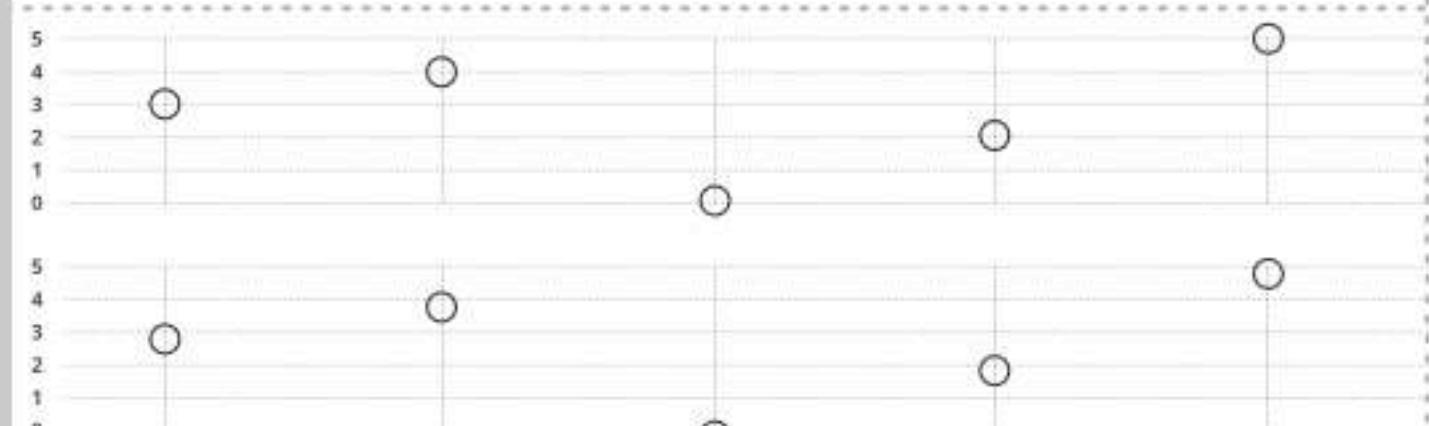
Sono componenti che si aggiungono all'esperienza per soddisfare alcuni bisogni specifici di alcuni tipi di utenti (ad esempio un audio guida per ciechi/avvedimenti, una riproduzione tattile, ecc), che altrimenti resterebbero esclusi da un'esperienza soddisfacente.



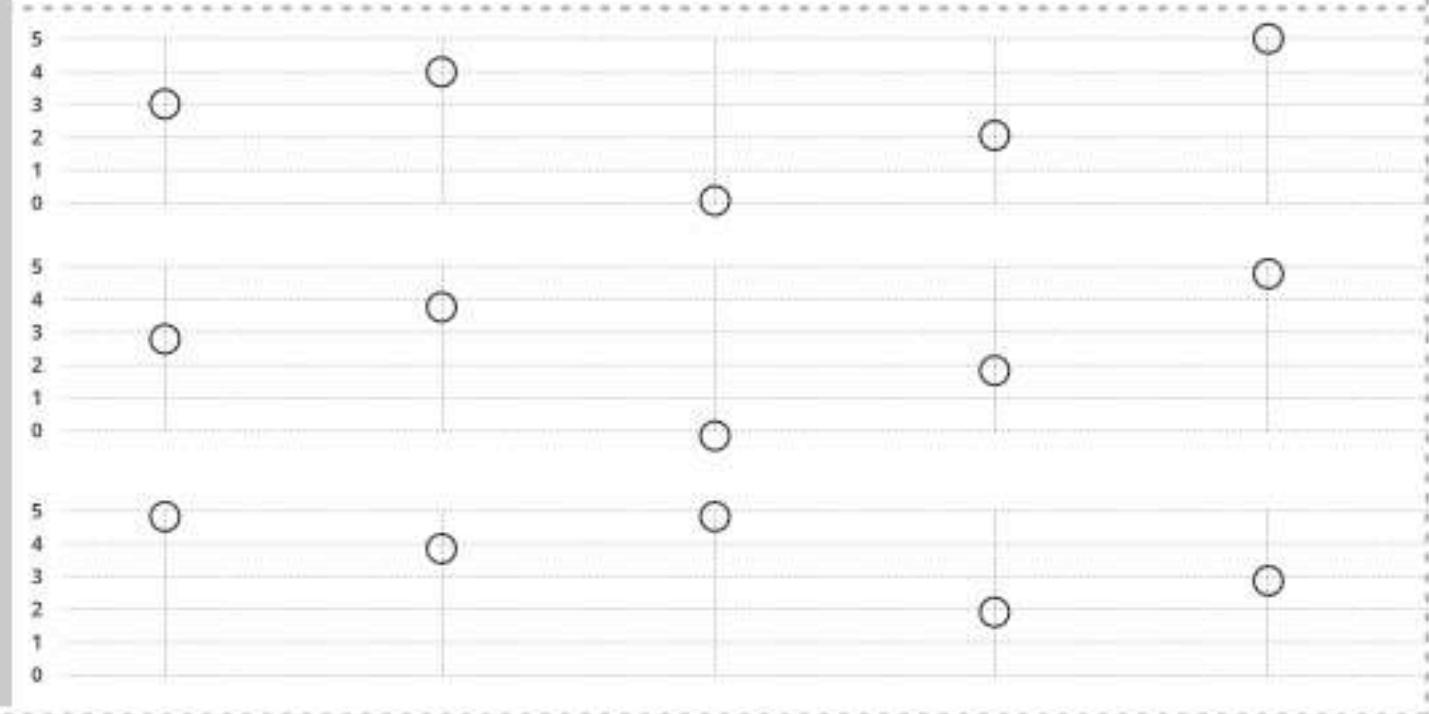
Livello di Inclusività
Questo livello misura come ogni momento dell'esperienza permette una partecipazione universale, indipendentemente dalle abilità del visitatore.



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



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



Journey Map - UX Museale

Scene

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

1

Momenti

Rappresentano una scala di dettaglio maggiore per poter analizzare le interazioni.

2

Interazioni

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

3

Modularità

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

4

Livello di Inclusività
Questo livello misura 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 essere la lettura di un testo senza accesso per disabili, informazioni presentate in un modo che non è facilmente comprensibile, o un uso di fondo che rende difficile sentire le informazioni audio.



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



1. i momenti dell'esperienza

2. l'analisi delle interazioni con la lente delle dimensioni del servizio

3. criticità e opportunità

4. modularità (i componenti aggiuntivi)

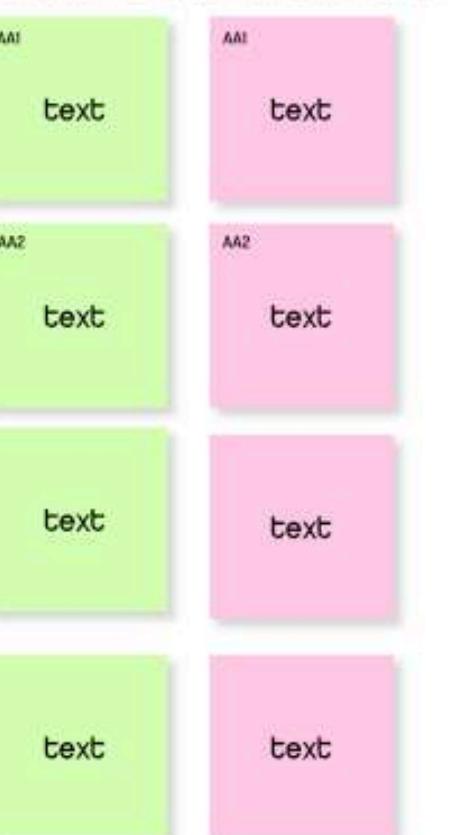
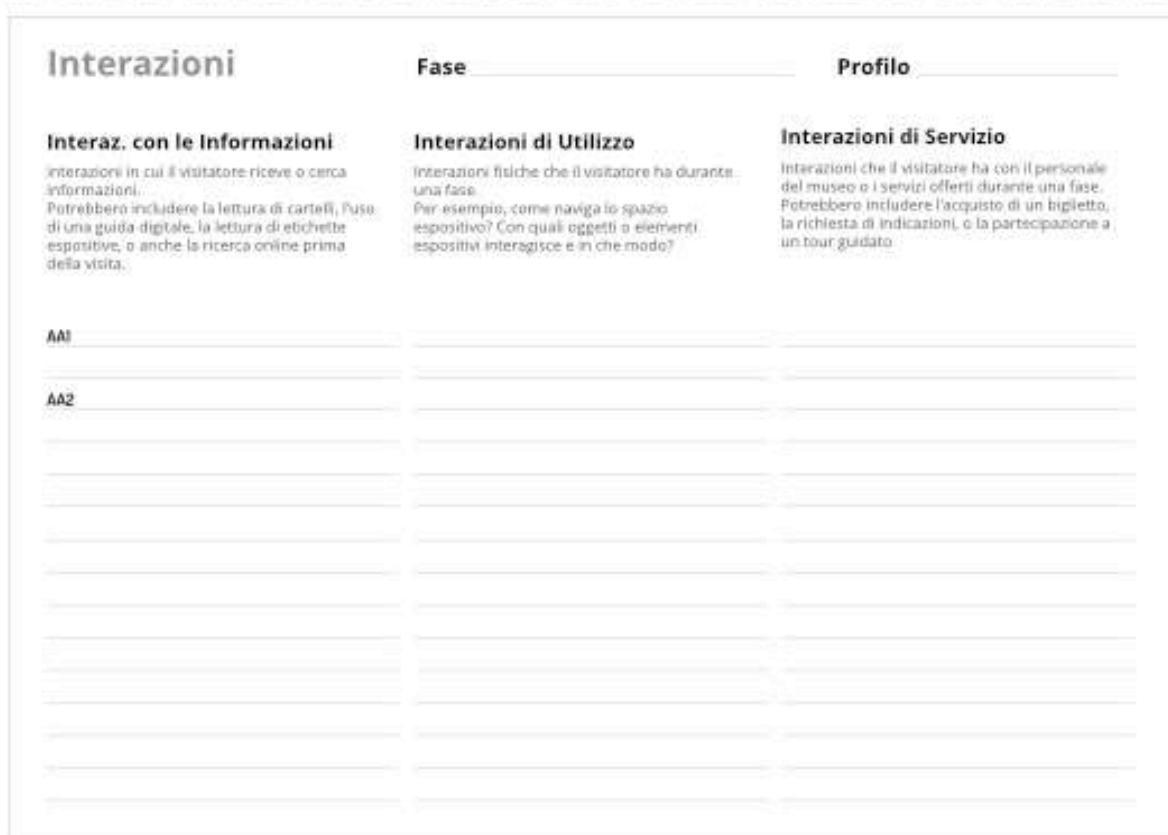
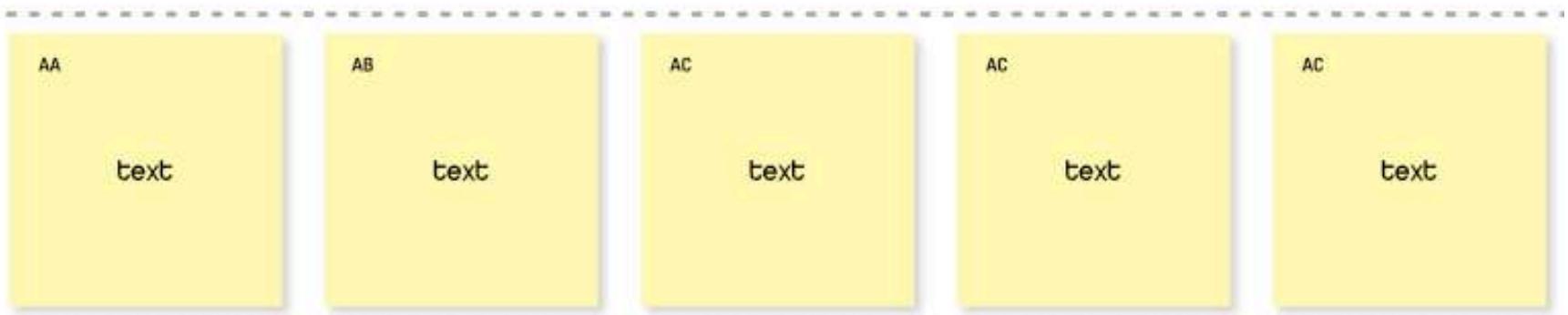
5. analisi qualitativa sui livelli di inclusività



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 nisl 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 nisl.





1 Lo spazio di consultazione

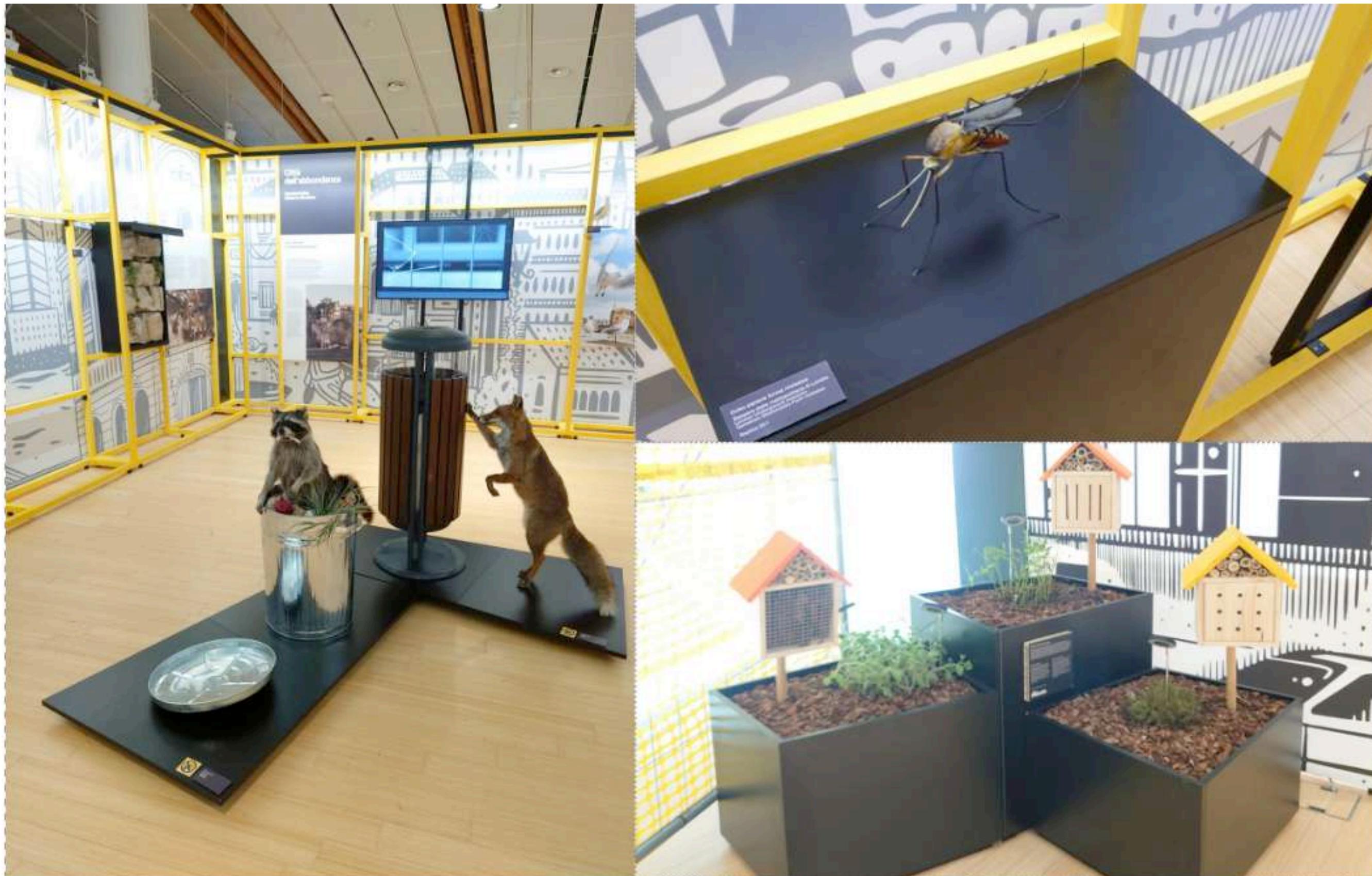
Spazio

Sulla sinistra la zona di interazione su un display possino 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 pance 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 casette 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 tassidermie.

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 conne video udibili nello spazio

Contenuti

Si narra della convivenza fra società umana e società animale 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



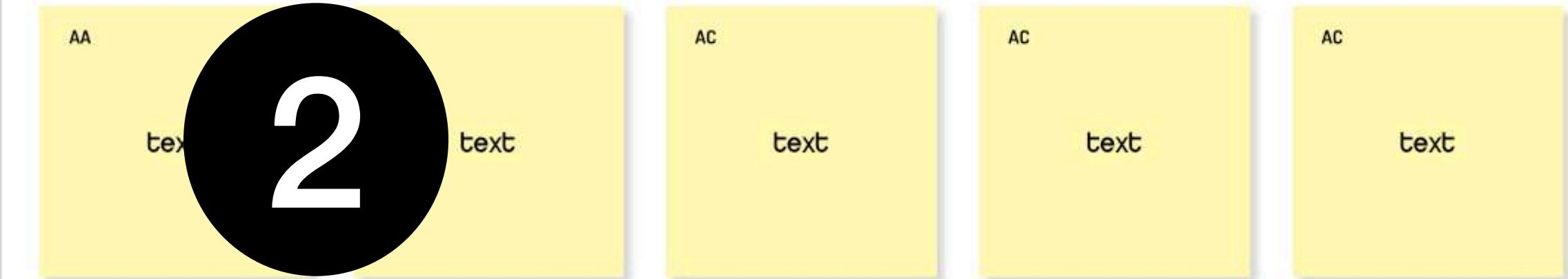
1 La stanza dei reperti

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 ac. Nulla vestibulum eleifend nulla. Suspendisse Aliquam turpis nisi, venenatis non, accumsan imperdiet laoreet, lacus. In purus est, mattis imperdiet nec, fermentum congue, tortor. Aenean nibh. Nullam hendrerit viverra dolor. Vestibulum fringilla, lectus id viverra malesuada, enim mi, adipiscing ligula, et bibendum lacus lectus id semper. 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 nisl.

1

Momenti

Rappresentano una scala di dettaglio maggiore per poter analizzare le interazioni



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

Interazioni

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

Interazioni

Interaz. con le Informazioni

interazioni in cui il visitatore riceve o cerca informazioni.
Potrebbero includere la lettura di cartelli, l'uso di una guida digitale, la lettura di etichette espositive, o anche la lettura di un programma della visita.

Fase

Interazioni di Utilizzo

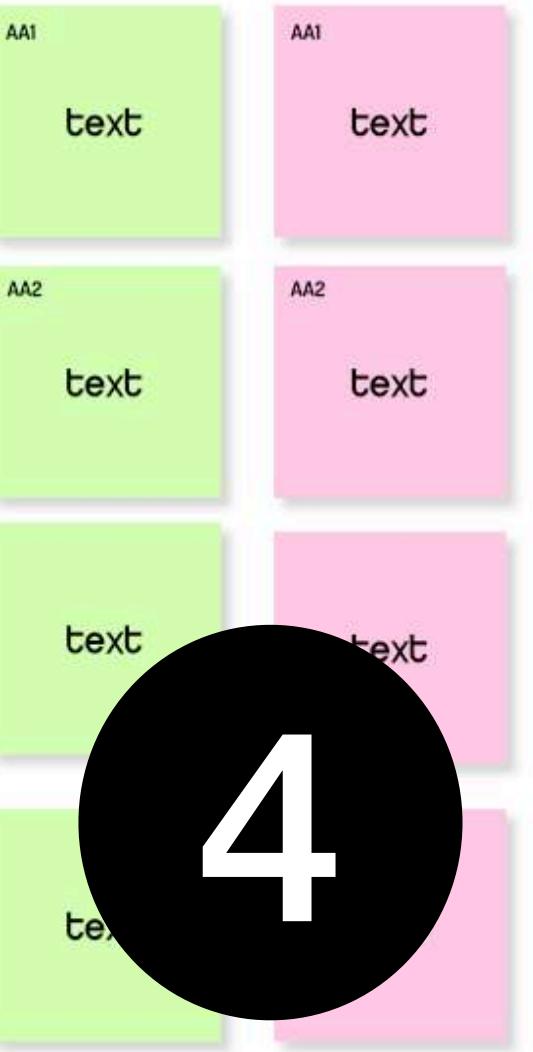
Interazioni fisiche che il visitatore ha durante una fase.
Per esempio, come naviga lo spazio espositivo? Con quali oggetti o elementi espositivi? Con che modo?

Profilo

Interazioni di Servizio

Interazioni che il visitatore ha con il personale del museo o i servizi offerti durante una fase.
Potrebbero includere l'acquisto di un biglietto, la richiesta di indicazioni, o la partecipazione a un tour guidato.

3



4

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.



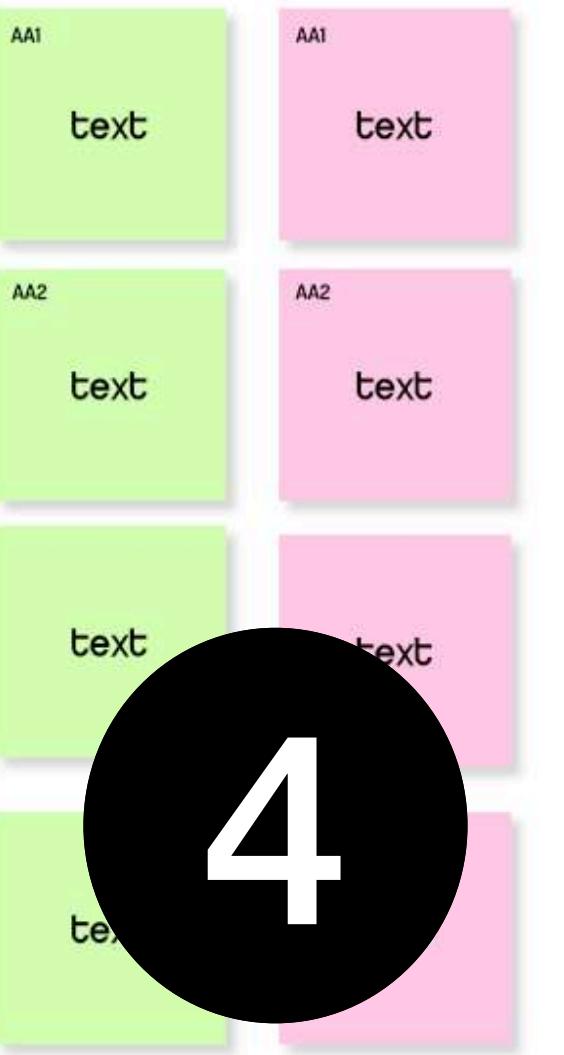
5

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

Interazioni

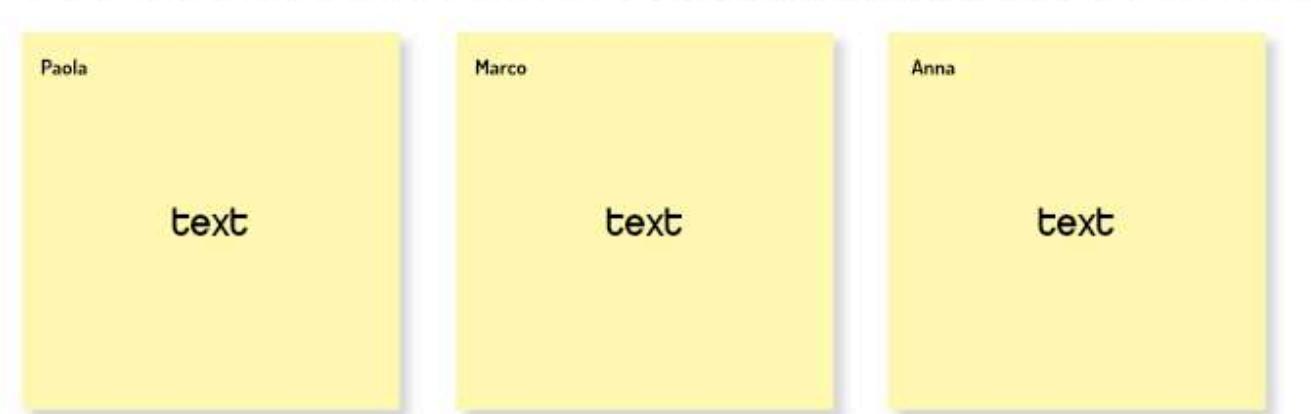
Rappresentano gli incontri fra utente e servizio (ed i suoi componenti materiali e immateriali), con la verifica delle prestazioni per ogni dimensione

Interazioni	Fase	Profilo
Interaz. con le Informazioni	Interazioni di Utilizzo	Interazioni di Servizio
Interazioni in cui il visitatore riceve o cerca informazioni. Potrebbero includere la lettura di cartelli, l'uso di una guida digitale, la lettura di etichette espositive, o anche la ricerca online prima della visita.	Interazioni fisiche che il visitatore ha durante una fase. Per esempio, come naviga lo spazio espositivo? Con quali oggetti o elementi espositivi interagisce e in che modo?	Interazioni che il visitatore ha con il personale del museo o i servizi offerti durante una fase. Potrebbero includere l'acquisto di un biglietto, la richiesta di indicazioni, o la partecipazione a un tour guidato
AA1		
AA2		



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.

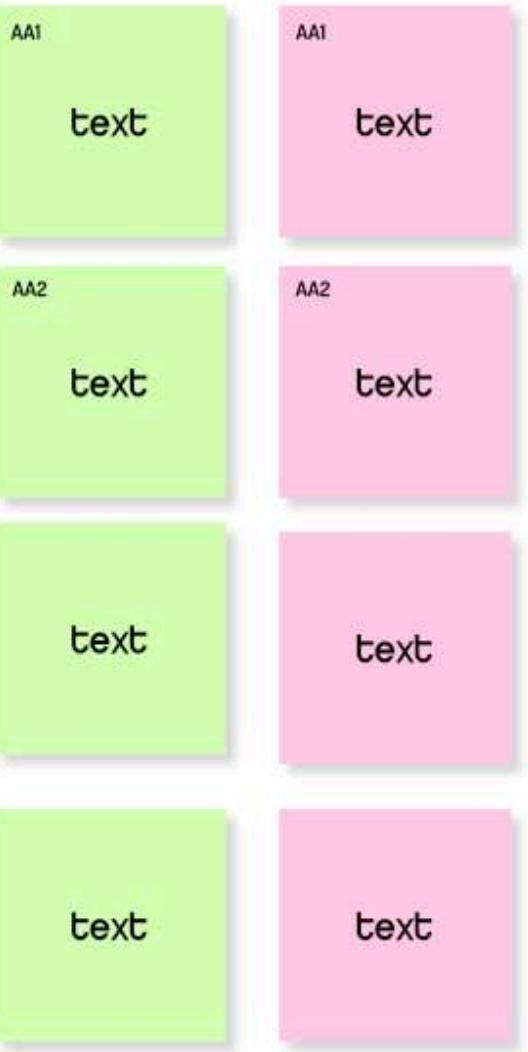


4. per ogni INTERAZIONE provate a capire se ci sono opportunità per migliorare l'esperienza o delle criticità da risolvere. Scrivere le principali sui post-it di due colori diversi

Interazioni

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

Interazioni	Fase	Profilo
Interaz. con le Informazioni	Interazioni di Utilizzo	Interazioni di Servizio
Interazioni in cui il visitatore riceve o cerca informazioni. Potrebbero includere la lettura di cartelli, l'uso di una guida digitale, la lettura di etichette espositive, o anche la ricerca online prima della visita.	Interazioni fisiche che il visitatore ha durante una fase. Per esempio, come naviga lo spazio espositivo? Con quali oggetti o elementi espositivi interagisce e in che modo?	Interazioni che il visitatore ha con il personale del museo o i servizi offerti durante una fase. Potrebbero includere l'acquisto di un biglietto, la richiesta di indicazioni, o la partecipazione a un tour guidato
AA1		
AA2		



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.

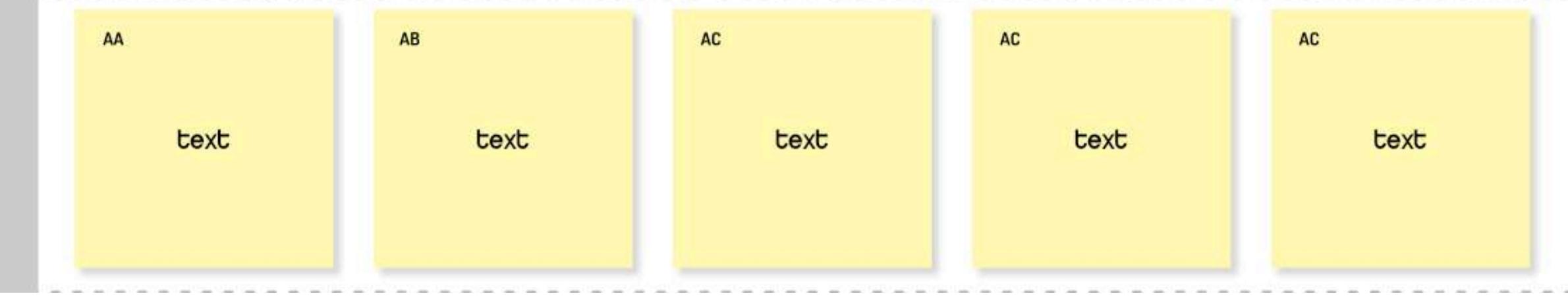


5

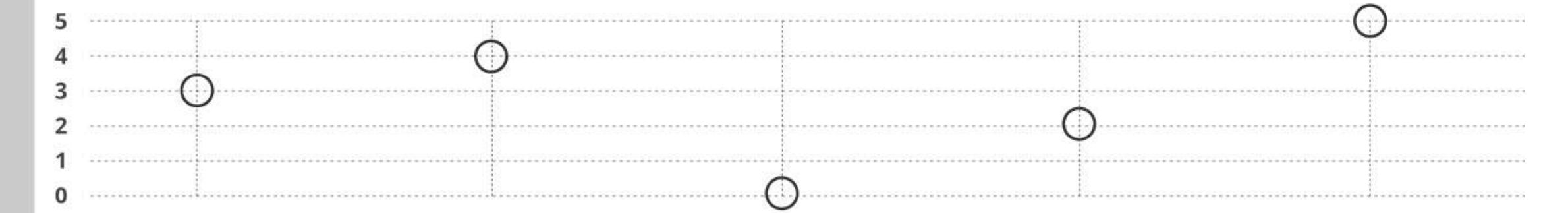
5. dobbiamo capire se ci sono possibilità per migliorare l'esperienza per qualcuno con componenti, soluzioni, microesperienza accessorie. Scriverle sui post-it

Momenti

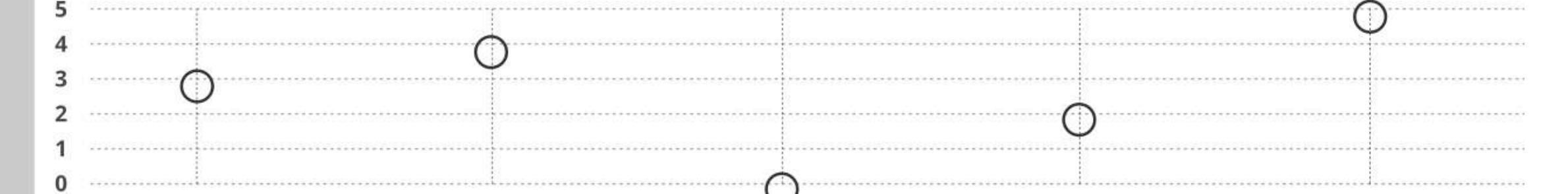
Rappresentano una scala di dettaglio maggiore per poter analizzare le interazioni



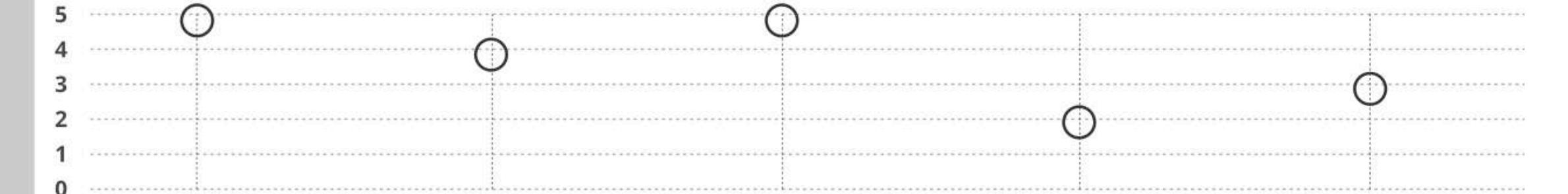
Livello di Inclusività
Questo livello esamina come ogni momento dell'esperienza permette una partecipazione universale, indipendentemente dalle abilità del visitatore.



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