

CONFERENZA SID. 2023



DESIGN
DIVERSITÀ

PESCARA 12.13 GIUGNO

SID Società Italiana di Design
Italian Design Society

CONFERENZA SID. 2023



DESIGN
DIVERSITÀ

PESCARA 12.13 GIUGNO

ATTI DELLA CONFERENZA ANNUALE DELLA SOCIETÀ ITALIANA DI DESIGN

PESCARA 12-13 GIUGNO 2023

Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti-Pescara
Dipartimento di Architettura

DESIGN PER LA DIVERSITÀ

COORDINAMENTO E CURA

Giuseppe di Bucchianico
Antonio Marano

PROGETTO GRAFICO

Rossana Gaddi
Raffaella Massacesi
Giulia Panadisi

IMPAGINAZIONE ED EDITING

Sara Jane Cipressi
Simone Giancaspero
Letizia Michelucci
Lara Pulcina

ANALISI DATI E MAPPE

Alessio D'Onofrio
Raffaella Massacesi

COPYRIGHTS

CC BY-NC-ND 4.0 IT

È possibile scaricare e condividere i contenuti originali a condizione che non vengano modificati né utilizzati a scopi commerciali, attribuendo sempre la paternità dell'opera all'autore.

Gli autori dei contributi si rendono disponibili a riconoscere eventuali diritti per le immagini pubblicate.

Ottobre 2024

Società Italiana di Design

societaitalianadesign.it

ISBN 978-88-943380-1-0

Il museo fuori dal museo

Il co-design di nuovi servizi museali accessibili e inclusivi

The museum outside the museum

Co-design of new accessible and inclusive museum services

Annamaria Recupero¹
Patrizia Marti²

La ricerca che presentiamo si colloca nell'ambito del progetto europeo BeauCoup che sperimenta nuovi modelli di servizi per rendere il patrimonio culturale accessibile e coinvolgente per le persone anziane con disabilità che spesso hanno difficoltà a visitare i musei in autonomia. Il progetto propone una ridefinizione del ruolo del museo in relazione alle trasformazioni che interessano la società contemporanea, in particolare per quanto riguarda l'invecchiamento e l'accessibilità. La visione proposta da BeauCoup è quella di un museo che si "estende oltre le sue mura", che diventa promotore di partenariati interistituzionali tra il settore culturale e quello sociale, e si propone come attivatore di processi partecipativi per lo sviluppo della società.

¹ Dipartimento di Scienze Sociali Politiche e Cognitive, Università degli Studi di Siena, Via Roma 56 Siena. ORCID: 0000-0003-2686-4010 annamaria.recupero@unisi.it

² Dipartimento di Scienze Sociali Politiche e Cognitive, Università degli Studi di Siena, Via Roma 56 Siena. ORCID: 0000-0002-2448-8747.

Our research develops in the context of the European project BeauCoup which aims to develop new services to make the cultural heritage accessible and engaging for older people with disabilities who are in trouble in visiting museums autonomously. The project proposes to redefine the role of museums in relation to the transformations of contemporary society, in particular as regards ageing and accessibility. The future-based vision proposed by BeauCoup relies on the museum "beyond its walls" that becomes a promoter of inter-institutional partnerships between the cultural and social sectors, to enable participatory processes for the development of society.



È noto che le attività culturali svolgono un ruolo importante nel promuovere il benessere e l'invecchiamento attivo, degli individui e delle comunità, nell'ottica del welfare culturale (Chatterjee & Camic, 2015; Manzoli & Paltrinieri, 2021). Questo ruolo si esplica nella promozione di spazi di socializzazione per ridurre l'isolamento, nell'offrire opportunità di apprendimento e sviluppo personale durante tutto l'arco di vita, nello stimolare le funzioni cognitive come la memoria, l'attenzione e il linguaggio; possono inoltre ridurre gli stati d'animo negativi e favorire le emozioni positive.

Nonostante queste potenzialità, esistono ancora diverse barriere di natura fisica, sensoriale e cognitiva che ostacolano non solo l'accesso ai musei (per esempio, da parte di coloro che risiedono nelle residenze sanitarie assistenziali) ma anche la fruizione delle opere e dei contenuti culturali (Hayhoe, 2019).

Progettare per l'accessibilità nell'ambito del patrimonio culturale rappresenta una sfida che richiede la progettazione sistemica di ambienti, strumenti, servizi e competenze (Pressman & Schulz, 2021), e la comprensione dei cambiamenti nei bisogni e nelle preferenze delle persone che avvengono durante tutto l'arco di vita o in situazioni specifiche (es. disabilità temporanee, ospedalizzazione, lockdown).

Il progetto BeauCoup, finanziato dal programma europeo Active Assisted Living, intende affrontare questa sfida attraverso il co-design di nuovi modelli di servizi che portano il patrimonio culturale fuori dai musei (ad esempio, nei centri diurni, nelle residenze sanitarie assistenziali, in spazi all'aperto dove gli anziani si incontrano e passano il loro tempo) e lo rendono accessibile attraverso l'integrazione di tecnologie digitali, contenuti multimediali, stimoli multisensoriali e nuove modalità di interazione.

Lo sviluppo dei nuovi servizi si basa sulla collaborazione con diversi stakeholder che sono coinvolti attivamente nell'ideazione, progettazione e valutazione delle soluzioni (Sanders & Stappers, 2008): persone anziane, esperti museali con diversi ruoli, personale socio-sanitario, associazioni di promozione sociale, aziende che operano nel settore dello sviluppo tecnologico e del turismo. I nuovi servizi proposti dal progetto BeauCoup vanno oltre l'innovazione digitale dei musei, per proporre nuove strategie di coinvolgimento dei pubblici e un nuovo ruolo per le istituzioni museali.

L'accessibilità del patrimonio culturale come wicked problem

Negli ultimi anni è sempre più diffuso l'approccio "audience-centred" nella cultura organizzativa dei musei e delle istituzioni culturali. Questo approccio richiede di comprendere in modo approfondito i bisogni e le preferenze dei diversi pubblici, per metterli al centro della progettazione delle esposizioni, degli strumenti e dei servizi museali. Questo



approccio è particolarmente sfidante quando l'obiettivo è quello di coinvolgere i cosiddetti "non visitatori" (Davis & Prentice, 1995), tra cui vi sono le persone anziane con disabilità che affrontano diverse barriere che impediscono loro di avere esperienze culturali accessibili, stimolanti e coinvolgenti.

L'accessibilità del patrimonio culturale rappresenta un "wicked problem" (Rittel & Webber, 1974): un problema complesso che deriva dall'interazione tra fattori ambientali, socio-culturali, organizzativi, tecnologici e politici, e che richiede quindi un approccio olistico, sistemico e orientato ad un futuro in rapido cambiamento.

L'introduzione delle tecnologie digitali nei musei risponde solo in parte a questa sfida. Si tratta piuttosto di promuovere una cultura organizzativa che considera la complessità e dinamicità dei bisogni delle persone, per progettare molteplici soluzioni su misura invece di uno strumento unico valido per tutti.

Inoltre, la tendenza a progettare strumenti e servizi all'interno degli spazi museali, se da un lato rappresenta un'innovazione necessaria per supportare la fruizione del patrimonio da parte dei visitatori con varie necessità e caratteristiche, dall'altro rappresenta un limite poiché una delle barriere all'accessibilità consiste proprio nella difficoltà, o impossibilità, a raggiungere la sede del museo (Kay et al., 2009). Dunque, nel nostro progetto decliniamo l'innovazione in questo ambito sulla progettazione di servizi oltre le mura dei musei, per raggiungere le persone nei luoghi dove vivono, si incontrano e trascorrono il tempo. Si passa quindi dal tentativo di portare le persone al museo, alla strategia di portare il museo verso le persone.

Co-design con gli attori dei nuovi servizi

Applicando il co-design alla progettazione dei nuovi servizi, il progetto BeauCoup si fonda sull'assunto di base che le persone sono "esperte della loro esperienza" e possono svolgere un ruolo chiave nell'orientare le soluzioni progettuali, mentre il ruolo del designer si concretizza nel facilitare la condivisione di conoscenze, nello stimolare la partecipazione degli stakeholder e nel rielaborare creativamente in chiave progettuale possibili soluzioni (Sanders & Stappers, 2008).

La letteratura scientifica offre una varietà di metodi di co-design: alcuni toolkit sono di carattere generale e possono essere applicati a diversi ambiti (es. Human-Centered Design Toolkit di IDEO, il Systemic Design Toolkit della Systemic Design Association), mentre altre metodologie sono state sviluppate appositamente per progetti nel settore culturale. Ad esempio, il progetto eCreative ha sviluppato una metodologia che comprende mappe visuali e modelli per progettare nuovi prodotti digitali. Il progetto meSch (Material EncounterS with digital Cultural Heritage) (Avram et al., 2019) offre una serie di strumenti per progettare



nuove mostre interattive all'interno del contesto museale. Il manuale sviluppato durante il progetto ARCHES descrive una serie di attività collaborative per coinvolgere le persone con disabilità nella progettazione di musei accessibili e partecipativi (García Carrizosa et al., 2019). Queste metodologie documentate in letteratura sono state fonte di ispirazione per il progetto BeauCoup. Tuttavia, data la visione del progetto di estendere il museo oltre il suo contesto fisico, e la necessità di gestire un processo di co-design molto complesso perchè articolato su cinque Paesi europei coinvolgendo stakeholders con differenti ruoli (policy makers, curatori di mostre, responsabili di musei, educatori che si prendono cura degli anziani) e disabilità (lieve disabilità cognitiva, disabilità visiva e uditiva), abbiamo sviluppato una metodologia ad hoc che abbiamo reso disponibile in quattro lingue europee (Recupero et al., 2023).

Workshop di co-design

La metodologia di co-design di BeauCoup include una sequenza di attività e una serie di strumenti per supportare i partecipanti durante il processo di ideazione:

- il photo safari in cui abbiamo coinvolto il personale di vari musei a selezionare gli artefatti culturali da promuovere con i nuovi servizi, a partire dalle collezioni esposte;
- l'esplorazione di alcune tecnologie progettate per anziani e persone con disabilità, sviluppate da aziende partner del progetto (Figura 1);
- il card sorting per fare collage che rappresentano possibili attività che coinvolgono stimoli multisensoriali, le tecnologie disponibili nel consorzio, i contenuti multimediali sulle opere d'arte, e una serie di materiali con diverse proprietà di stimolazione sensoriale (es. legno, cuoio) per facilitare l'ideazione di esperienze multisensoriali (Lucero et al., 2016) (Figura 2);
- gli scenari di envisioning per immaginare le attività culturali sotto forma di servizi museali oltre le mura del museo;
- il service blueprint per strutturare i concept dei nuovi modelli di servizi, progettando il complesso sistema di attività, ruoli, processi e risorse necessari al loro funzionamento (Kalbach, 2020) (Figura 3).

Questa metodologia ci ha permesso di promuovere una pratica progettuale partecipata che combina la creatività degli stakeholder con un approccio sistemico al service design.

La metodologia è stata utilizzata durante i workshop organizzati in cinque Paesi (Austria, Italia, Slovenia, Portogallo, Svizzera), coinvolgendo 55 persone nella fase di ideazione che si è conclusa con la creazione degli scenari, e 21 persone nella fase di co-creazione dei service blueprint.





FIG. 1.
Esplorazione delle tecnologie da integrare nei nuovi modelli di servizi, durante il workshop in Slovenia.



FIG. 2.
Collage per immaginare nuove modalità di esplorazione del patrimonio culturale, durante il workshop in Slovenia.





FIG. 3.
Service blueprint dei nuovi modelli di servizi, durante il workshop in Italia.

Le sfide del co-design

Considerando il processo di co-design, le difficoltà riscontrate derivano dalla complessità dei bisogni delle persone e dalla diversità dei contesti ai quali si rivolge la progettazione.

Innanzitutto, le persone anziane rappresentano un pubblico fortemente eterogeneo non solo in termini di bisogni e abilità, ma anche rispetto a diverse preferenze culturali e comunità culturali di appartenenza. Per questo motivo, la personalizzazione è stata fin dall'inizio uno dei punti chiave condivisi con tutti i partecipanti per l'ideazione dei futuri servizi. In secondo luogo, il contributo del personale dei musei che hanno partecipato al co-design è stato essenziale per progettare nuovi servizi che siano applicabili, di valore e sostenibili per musei con caratteristiche diverse: ad esempio, grandi e piccoli musei, collezioni museali di diversa natura, diverse comunità culturali a cui i musei fanno riferimento.

Infine, il coinvolgimento di diverse persone nei vari workshop è stato un valore per l'ideazione creativa che ha portato alla definizione di molte proposte che sono state discusse, arricchite, selezionate e raggruppate secondo varie dimensioni (es. tipologia di target, modalità di fruizione e accesso, tipologia di attività), e valutate secondo criteri di sostenibilità del servizio, complessità organizzativa, fattibilità tecnologica. Gli stakeholder sono stati sempre coinvolti in un processo iterativo e decisionale, dall'ideazione, co-creazione e valutazione che è attualmente in corso, e ciò ci permette di analizzare e ripensare continuamente le soluzioni progettuali considerando gli attori e i contesti dei nuovi servizi.



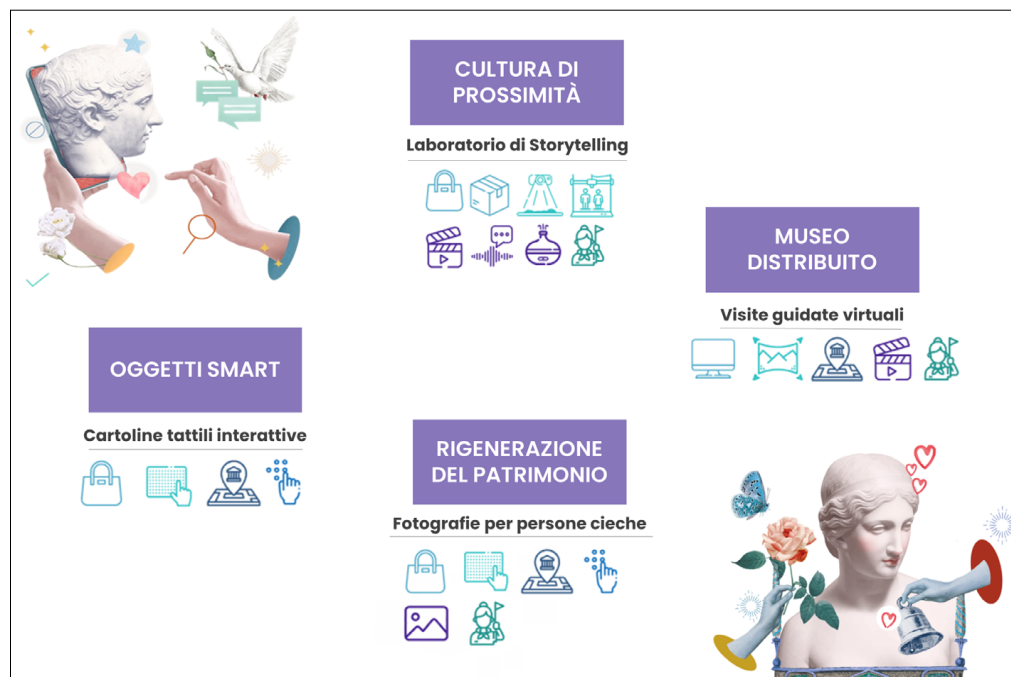


FIG. 4.
Classificazione degli scenari
secondo quattro concetti-chiave.

Scenari dei nuovi servizi

Il processo di co-design ha portato alla definizione di 12 scenari di futuri servizi che seguono quattro concetti-chiave (Figure 4): cultura di prossimità, museo distribuito, rigenerazione del patrimonio e produzione di oggetti smart evocativi dell'esperienza da condividere con altri.

- **Cultura di prossimità**, per valorizzare e diffondere il patrimonio tangibile e intangibile delle comunità locali.
Un esempio di scenario per la cultura di prossimità consiste in un laboratorio di storytelling in cui i residenti delle residenze sanitarie assistenziali sono stimolati nell'esplorazione del patrimonio culturale attraverso stimoli multisensoriali (es. rilievi tattili, fragranze), e nel racconto di storie legate ad esperienze personali, eventi storici, e tradizioni locali.
Le storie raccolte durante il laboratorio diventano parte integrante della narrazione del patrimonio esposto nei musei.
- **Museo distribuito**, per creare collegamenti tra artefatti, collezioni, e luoghi geografici diversi.
Un esempio di scenario per il museo distribuito è un'esposizione virtuale fruibile in remoto che raccoglie contenuti multimediali collegati ad alcuni temi (es. il ruolo della donna nella storia, la vita rurale), e con la possibilità di personalizzare la modalità di fruizione dei contenuti per esempio utilizzando un software che adatta la visualizzazione dei video per persone ipovedenti (Sackl et al., 2021), avendo a disposizione descrizioni multilingua comprese le lingue dei segni. Lo scenario si collega ad un servizio di guida museale personalizzato disponibile online che supporta l'esperienza di visita.



- Rigenerazione del patrimonio, per dare nuova vita e creare nuovo patrimonio culturale coinvolgendo attivamente i cittadini. Un esempio di scenario per la rigenerazione del patrimonio propone il coinvolgimento di persone anziane, comunità locali e giovani artisti per creare nuove opere d'arte o performance, attraverso l'uso di un insieme di contenuti selezionati e raccolti dagli anziani (es. fotografie, abiti tradizionali, profumi, oggetti di uso quotidiano) che fungono da ispirazione per la creazione artistica. Una volta realizzate, le opere potranno essere esposte in mostre temporanee in musei, scuole, centri diurni, e luoghi di incontro delle comunità locali. Lo scenario si collega ad un servizio messo a disposizione di persone cieche che possono utilizzare un'applicazione su tablet per fare fotografie: il sistema riconosce il soggetto fotografato e ne restituisce una breve descrizione audio.
- Oggetti smart, per abilitare nuove modalità di narrazione e interazione attraverso oggetti fisici. Un esempio di scenario per gli oggetti smart propone di trasformare creativamente le cartoline normalmente disponibili nei bookshop dei musei in souvenir smart. Si tratta di cartoline disponibili in forma fisica e virtuale. Le cartoline fisiche tattili riproducono un'opera pittorica e sono realizzate in diversi materiali (es. resina, legno, tessuto). Attraverso un QR code è possibile accedere alla narrazione in forma testuale, audio o video in lingua dei segni. Le cartoline tattili digitali sono immagini interattive delle opere d'arte esplorabili con il tablet tattile Feelif, che restituisce stimoli aptici tramite vibrazioni e audio narrazioni per scoprire i contenuti relativi alle opere

Queste quattro aree tematiche hanno ispirato tre modelli di servizi attualmente in corso di definizione e consolidamento. I modelli di servizio si ispirano a tre principali metafore del mondo reale utilizzare per comunicare in modo semplice e diretto le soluzioni agli stakeholders utilizzando concetti familiari (Blackwell, 2006):

- "The Bag" è un insieme di oggetti piccoli e portatili da portare fuori dal museo o da portare a casa dopo la visita al museo.
- "The Box" contiene diversi strumenti per svolgere laboratori creativi presso centri diurni e residenze sanitarie assistenziali.
- "The Screen" è un'esperienza virtuale del patrimonio culturale, disponibile dovunque e in qualsiasi momenti.

Questi tre modelli di fruizione si fondano sugli scenari e i raggruppamenti tematici descritti sopra. Il processo di service design è attualmente in una fase di sviluppo avanzato nelle componenti organizzative, tecnologiche e di modello di business.



Traiettorie di innovazione

I risultati del processo di co-design non si limitano a proporre soluzioni tecnologiche per favorire l'accessibilità dei musei. Piuttosto offrono delle opportunità per ridefinire il ruolo del museo e per orientare l'innovazione verso nuove traiettorie.

Una traiettoria concettualizza il museo come promotore di partnership inter-istituzionali con gli enti che operano nel settore culturale e nel settore socio-sanitario. La collaborazione tra questi due settori è essenziale per promuovere il welfare culturale (Sacco, 2017) e per mettere a sistema spazi, risorse e processi che normalmente operano in modo indipendente e disgiunto.

Un'altra traiettoria propone che la cultura della diversità diventi parte integrante della cultura organizzativa dei musei e delle organizzazioni nel settore creativo e culturale, per identificare i fattori di esclusione che generano le disuguaglianze nella fruizione del patrimonio culturale (Taylor, 2017).

Una terza traiettoria applica il concetto di "participatory museum" (Simon, 2010) in cui i cittadini e le comunità contribuiscono attivamente alla creazione e alla promozione del patrimonio culturale, per dare voce alle comunità locali che sono portatrici degli aspetti tangibili e intangibili del patrimonio. In quest'ottica, le comunità locali non sono più i destinatari della trasmissione della conoscenza ma gli attori da coinvolgere per studiare, preservare e comunicare il patrimonio materiale e immateriale (es. artigianato tradizionale, riti ed eventi festivi, tradizioni orali, linguaggi ed espressioni). Questa traiettoria cambia radicalmente il rapporto tra il museo e il suo pubblico, attraverso la condivisione del potere e l'empowerment reciproco (Boylan, 2006).

Conclusioni

Il progetto BeauCoup rappresenta un caso di studio per riflettere sul ruolo del design nell'affrontare le grandi sfide della società contemporanea, e in particolare la sfida dell'accessibilità del patrimonio culturale per le persone anziane con disabilità. È ormai diffusa la consapevolezza e le buone pratiche per rendere i musei accessibili a persone con bisogni e preferenze diverse, ma per coinvolgere coloro che non possono visitare i musei c'è bisogno di progettare nuovi servizi per portare il patrimonio culturale nei luoghi di aggregazione delle comunità locali dove i portatori di interesse vivono e passano le loro giornate. Attraverso un processo di co-design iterativo e ancora in corso, i diversi attori-chiave sono coinvolti non solo nella condivisione di una visione del futuro in cui il patrimonio culturale si estende oltre le mura del museo, ma nella ridefinizione del ruolo delle istituzioni culturali per promuovere nuove traiettorie di innovazione che siano inclusive e sostenibili.



La metodologia di co-design sviluppata dal progetto BeauCoup potrà essere replicata in altri progetti futuri, così come le traiettorie di innovazione proposte dal progetto potranno tracciare il percorso per favorire l'ideazione e messa in opera di nuovi servizi museali accessibili e inclusivi che si estendono oltre le mura del museo.

Riconoscimenti

Il progetto BeauCoup è finanziato dal programma europeo Active Assisted Living (Grant Agreement AAL-2021-8-156_CP), ed è realizzato da un consorzio internazionale di 10 partner: Austrian Institute of Technology (Coordinatore), NOUS, Università di Siena, Feelif, VRVis, Fondazione Musei Senesi, Hilfspgemeinschaft, terzStiftung, Sign Time, Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

BIBLIOGRAFIA

- ARCHES project. Available at: <https://www.arches-project.eu/> (Accessed February 20, 2023).*
- Avram, G., Ciolfi, L., & Maye, L. (2019). Creating tangible interactions with cultural heritage: lessons learned from a large scale, long term co-design project. *CoDesign*, 16(3), 251-266. <https://doi.org/10.1080/15710882.2019.1596288>.*
- BeauCoup project. Available at <https://www.beaucoup-project.eu/> (Accessed February 20, 2023).*
- Blackwell, A. F. (2006). The reification of metaphor as a design tool. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI)*, 13(4), 490-530. <https://doi.org/10.1145/1188816.1188820>.*
- Boylan, P. J. (2006). The intangible heritage: a challenge and an opportunity for museums and museum professional training. *International Journal of Intangible Heritage*, 1(1), 53-66.*
- Chatterjee, H. J., & Camic, P. M. (2015). The health and well-being potential of museums and art galleries. *Arts & Health*, 7(3), 183-186. <http://dx.doi.org/10.1080/17533015.2015.1065594>.*
- Davies, A., & Prentice, R. (1995). Conceptualizing the latent visitor to heritage attractions. *Tourism management*, 16(7), 491-500. [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(95\)00066-W](https://doi.org/10.1016/0261-5177(95)00066-W).*
- eCreative project. Available at <https://ebn.eu/project/ecreative/> (Accessed February 20, 2023).*
- Feelif. Available at: <https://www.feelif.com/> (Accessed February 20, 2023).*
- Garcia Carrizosa, H., Diaz, J., Sisinni, F., Krall, R., Fay, A., Skrbic, S., & Fairbairn, S. (2019). Towards a participatory museum. A How-to-Guide on Inclusive Activities. Nova Era Publications.*
- Hayhoe, S. (2019). *Cultural Heritage, Ageing, Disability, and Identity: Practice, and the development of inclusive capital*. Routledge.*
- IDEO. Human-Centered Design Toolkit. Available at <https://www.designkit.org/> (Accessed February 20, 2023).*
- Kalbach, J. (2020). *Mapping experiences*. O'Reilly Media.*
- Kay, P. L., Wong, E., & Polonsky, M. J. (2009). Marketing cultural attractions: understanding non attendance and visitation barriers. *Marketing Intelligence & Planning*, 27(6), 833-854. <https://doi.org/10.1108/02634500910988717>.*
- Lucero, A., Dalsgaard, P., Halskov, K., & Buur, J. (2016). Designing with cards. *Collaboration in creative design: Methods and tools*, 75-95. https://doi.org/10.1007/978-3-319-29155-0_5.*
- Manzoli, G., & Paltrinieri, R. (Eds.). (2021). *Welfare culturale: La dimensione della cultura nei processi di Welfare di Comunità*. FrancoAngeli.*
- Pressman, H., & Schulz, D. (2021). *The Art of Access: A Practical Guide for Museum Accessibility*. Rowman & Littlefield Publishers.*
- Recupero, A., Marti, P., Regal, G., & Sackl, A. (2023) Service co-design to envision the transformation of museums, in De Sainz Molestina, D., Galluzzo, L., Rizzo, F., Spallazzo, D. (eds.), *IASDR 2023: Life-Changing Design*, 9-13 October, Milan, Italy. <https://doi.org/10.21606/iasdr.2023.426>.*



Rittel, H. W., & Webber, M. M. (1974). *Wicked problems. Man-made Futures*, 26(1), 272-280.

Sackl, A., Schatz, R., Gardlo, B., & Tscheligi, M. (2021, April). *Enhancing video communication experience for low vision users. In Proceedings of the 18th International Web for All Conference (pp. 1-5)*. <https://doi.org/10.1145/3430263.3452419>.

Sacco, P. L. (2017). *Health and Cultural welfare: A new policy perspective?*. *Economia della cultura*, 27(2), 165-174.

Sanders, E. B. N., & Stappers, P. J. (2008). *Co-creation and the new landscapes of design. Co-design*, 4(1), 5-18. <https://doi.org/10.1080/15710880701875068>.

Simon, N. (2010). *The participatory museum. Museum 2.0*.

Systemic Design Association. *Systemic Design Toolkit*. Available at <https://www.systemicdesigntoolkit.org/> (Accessed February 20, 2023).

Taylor, C. (2017). *From systemic exclusion to systemic inclusion: A critical look at museums. Journal of Museum Education*, 42(2), 155-162.

