



Customer satisfaction "Crescere al museo 2011-2012"

Valutazione della comunicazione e gradimento dell'attivit  didattica



SISTEMA DEI MUSEI MANTOVANI
Piazza Mantegna 6
46100 Mantova
0376 357531
www.sistemamusealeprovinciale.mantova.it
musei@provincia.mantova.it



IAT MANTOVA -
Informazione ed Accoglienza Turistica
Piazza Mantegna 6 - 46100 Mantova
0376 432 432
www.turismo.mantova.it
info@turismo.mantova.it

Indice

Premessa	pag	3
Il questionario	pag	4
I risultati		
1. Dati anagrafici identificativi: insegnante, fascia d'utenza e progetto educativo	pag	10
2. Canali di comunicazione, modalità e tempistica di distribuzione della guida	pag	14
3. Veste grafica	pag	17
4. Contenuto editoriale	pag	19
5. Impatto ed effetti dello strumento sulla fruizione dei servizi didattici	pag	21
6. Area di ricaduta sul rapporto scuola/museo	pag	22
7. Area di ricaduta sui processi di apprendimento	pag	26
8. Gradimento delle differenti dimensioni del servizio	pag	28

Premessa

La Provincia di Mantova, con contributo di Regione Lombardia, attraverso le azioni del *Servizio di Assistenza tecnica al coordinamento delle attività del Sistema Provinciale dei Musei e dei Beni Culturali Mantovani* (servizio affidato con gara informale alla Coop Charta a.r.l.) ha realizzato un'indagine telefonica diretta a n. 100 docenti, per verificare l'efficacia della guida "Crescere al Museo" e la qualità dei laboratori didattici ivi promossi.

La guida "Crescere al Museo", pubblicata dal 2005, è stata il primo strumento informativo che ha offerto un utile sguardo d'insieme sulle proposte didattiche dei musei aderenti al Sistema Provinciale (nel 2011 la guida ha raccolto 157 progetti di 44 musei).

Nel 2006 il prodotto è stato oggetto di un'analisi di customer satisfaction che ne ha valutato il piano di comunicazione adottato (Canali di comunicazione, Modalità e tempistica di distribuzione, Veste grafica, Contenuto editoriale, Impatto ed effetti dello strumento). Le indicazioni emerse dalle interviste hanno indirizzato la riprogettazione della veste grafica che, dal 2008, ha presentato i progetti suddivisi per fascia d'utenza.

Con l'ottava edizione del giugno 2012, la guida alle attività didattiche ha inaugurato un nuovo percorso diventando esclusivamente prodotto on-line, consultabile sul sito **www.crescerealmuseo.it**. In previsione di questa nuova riprogettazione **la customer che si viene a presentare si è mossa su due binari paralleli: aggiornando la valutazione del piano di comunicazione e indagando la percezione della qualità del servizio educativo offerto con la didattica museale.**

In un'ottica di raccordo tecnico con gli operatori dei musei e dei beni culturali aderenti al Sistema, i risultati delle interviste e la predisposizione della scheda di customer sul gradimento delle attività didattiche diventano **strumento per uniformare le metodologie relative agli interventi educativi nei musei e armonizzarli in una logica di sistema.**

Il questionario

I dati presso l'utenza sono stati raccolti tramite interviste telefoniche proposte ad un campione di n. 100 docenti. I nominativi, in parte, sono stati recuperati dai moduli di ritiro della guida "Crescere al Museo" compilati in occasione della presentazione del prodotto editoriale presso le IAT del territorio, in parte sono stati segnalati dai Servizi didattici dei musei aderenti al Sistema.

I musei che hanno segnalato i nominativi dei docenti per la valutazione della propria attività didattica sono:

- 1) Museo Civico "Goffredo Bellini" di Asola
- 2) Museo della civiltà contadina di Bagnolo San Vito
- 3) Parco archeologico del Forcello di Bagnolo San Vito
- 4) Museo del Tartufo di Borgofranco sul Po
- 5) MAST - La Prepositurale di Sant'Erasmus e il suo tesoro di Castel Goffredo
- 6) Museo Internazionale della Croce Rossa di Castiglione delle Stiviere
- 7) Museo Palazzo "Bondoni Pastorio" di Castiglione delle Stiviere
- 8) Museo Archeologico dell'Alto Mantovano di Cavriana
- 9) Casa del Mantegna di Mantova
- 10) Museo Civico di Palazzo Te di Mantova
- 11) Museo della Città Palazzo San Sebastiano di Mantova

- 12) Museo Diocesano "Francesco Gonzaga" di Mantova
- 13) Museo di Palazzo Ducale di Mantova
- 14) Museo Civico Archeologico di Ostiglia
- 15) Museo diffuso della Città di Sabbioneta
- 16) Museo Civico Polironiano di San Benedetto Po

Il questionario è stato strutturato prevalentemente sulla base di quesiti a risposta chiusa, per raccogliere risposte standardizzate che consentono il confronto tra i risultati, e per diminuire il livello di soggettività nell'interpretazione, aumentando così l'attendibilità della codifica.

Per alcuni quesiti è stata inserita anche la possibilità di specificare il giudizio con risposte aperte, che hanno lasciato spazio all'autonomia dell'insegnante e hanno consentito un maggior dettaglio nelle informazioni raccolte.

Sono state raccolte anche libere considerazioni e suggerimenti da parte del campione intervistato, che sono state utilizzate come indicazioni per l'adozione di strategie migliorative delle situazioni di criticità evidenziate dall'analisi dati.

La struttura della scheda di customer satisfaction è articolata in 8 sezioni in base al tema di ricerca, per un totale di 20 quesiti. Si riporta di seguito il testo del questionario.

SCHEDA DI CUSTOMER SATISFACTION "Crescere al Museo"
Valutazione della comunicazione e gradimento dell'attività didattica

1. Dati anagrafici identificativi: insegnante, fascia d'utenza e progetto educativo

Nome	
Cognome	
Nome Istituto	
Fascia d'utenza (Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria,)	
Comune	
Materia di insegnamento	
Museo (presso il quale si è svolto il progetto didattico)	
Attività didattica scelta (titolo del progetto)	
Se non ha aderito a nessun progetto, segnalare le motivazioni	

2. Canali di comunicazione, modalità e tempistica di distribuzione della guida

2.1 Come è venuta/o a conoscenza dell'esistenza della guida? [è possibile più di una risposta]

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Articolo su stampa locale <input type="checkbox"/> Servizio televisivo <input type="checkbox"/> Comunicazione circolare del Dirigente scolastico <input type="checkbox"/> Conferenza stampa di presentazione della guida presso le sedi IAT <input type="checkbox"/> Sito web del Sistema dei Musei e dei beni Culturali Mantovani <input type="checkbox"/> Altro (specificare)..... | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mailing list del Sistema Museale <input type="checkbox"/> Incontro di presentazione delle attività didattiche presso il Museo <input type="checkbox"/> Didatour <input type="checkbox"/> Passaparola tra colleghi |
|--|---|

2.2 Presso quale struttura ha ritirato la guida?

- Sedi IAT - eventi di presentazione
- Sedi IAT - in distribuzione
- Museo
- Biblioteca
- Scuola
- Ufficio Scolastico Provinciale
- Portato da un collega
- Altro (specificare).....

3. Veste grafica

3.1 Le proposte didattiche sono state raggruppate in base alla fascia d'utenza (scuola dell'infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di I° e II° grado, docenti, pubblico indifferenziato): ritiene che questa presentazione abbia facilitato l'individuazione del progetto che le interessava?

- Sì
- No

3.2 La guida è introdotta da due mappe tematiche che localizzano i 44 musei del Sistema con l'uso di differenti loghi per ogni tipologia di MUSEO (musei artistici, archeologici, storici, etnografici, scientifici, ecomusei), ritiene che [è possibile più di una risposta]:

- siano state utili per individuare il percorso di interesse
- siano state utili per suggerirle visite sul territorio tra musei della stessa tipologia
- non siano state utili

3.3 Considerata la quantità di proposte ed il numero dei musei, ritiene che sia più semplice individuare il progetto che le interessa attraverso altre chiavi di ricerca oltre a quella della fascia d'età (es. nome e localizzazione del museo, tipologia di patrimonio conservato, tipologia di attività didattica)?

- Sì
- No

4. Contenuto editoriale

4.1 Rispetto alle sue esigenze di tipo informativo, in che misura valuta il contenuto delle schede di presentazione dei progetti didattici?

- Completo
- Incompleto
- Ridondante

4.2 Aggiungerebbe o toglierebbe delle voci alle schede?

- Aggiungerei (specificare.....)
- Toglierei (specificare.....)

5. Impatto ed effetti dello strumento sulla fruizione dei servizi didattici

	sì	no
La guida viene pubblicata dal 2005, in questi anni è aumentata la sua partecipazione alle proposte didattiche dei musei?		
E' stata/o stimolata/o a scegliere proposte di musei che non aveva mai visitato?		

6. Area di ricaduta sul rapporto scuola/museo

6.1 Il progetto didattico al quale ha aderito è risultato coerente per argomenti e metodologie con il percorso di studi fissato dai programmi ministeriali?

- Sì
- No

6.2 Come si è collocata la visita all'interno del programma scolastico?

- Al momento dell'introduzione di un nuovo argomento
- Nel corso della trattazione di un certo argomento
- In chiusura della trattazione dell'argomento

6.3 Il museo l'ha coinvolta nel processo di progettazione dell'attività?

- Sì
- No

6.4 Sarebbe utile una più strutturata forma di collaborazione tra operatore museale e docente nel momento della progettazione delle attività?

Sì

No

6.5 I materiali prodotti e offerti dal museo come sussidio per preparare e approfondire l'attività laboratoriale in classe si sono rilevati utili?

Sì

No

Nessun materiale distribuito

7. Area di ricaduta sui processi di apprendimento

7.1 L'approccio didattico con cui l'operatore museale ha affrontato l'attività è risultato per i ragazzi:

noioso

stimolante

tradizionale

insolito

7.2 Gli alunni sono stati protagonisti attivi della visita al museo?

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

8. Gradimento delle differenti dimensioni del servizio

8.1 La durata dell'attività ha rispettato i tempi di attenzione degli alunni?

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

8.2 Come valuta i locali destinati all'attività didattica? (è possibile più di una risposta)

adeguati

insufficienti

confortevoli

altro (specificare.....)

8.3 Come giudica il costo dell'attività didattica?

eccessivo

basso

adeguato

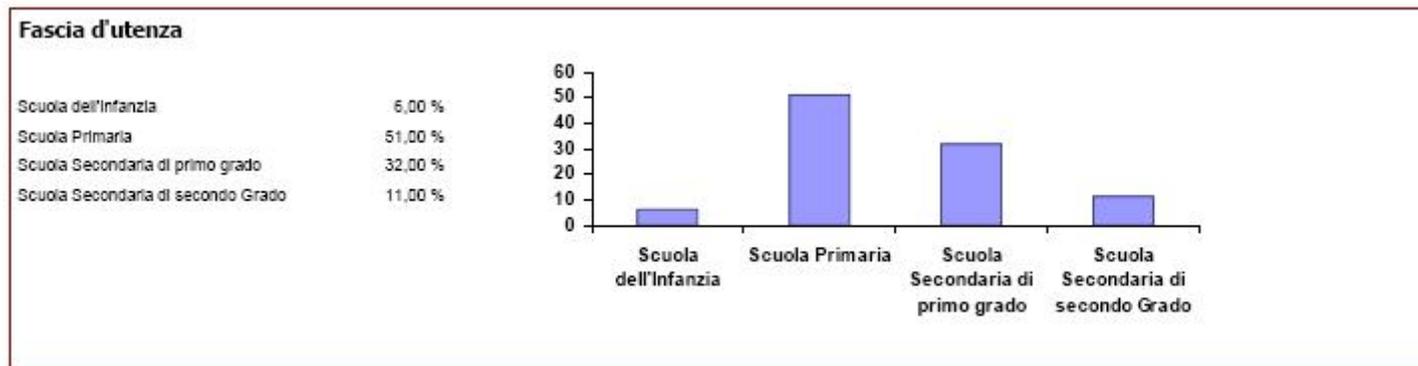
I risultati

1. Dati anagrafici identificativi: insegnante, fascia d'utenza e progetto educativo

I NUMERI DEL CUSTOMER

Interviste fatte	100
-------------------------	------------

Provenienza intervistati	25	Mantova
	9	Ostiglia
	9	Castiglione delle Stiviere
	8	Asola
	8	Castel Goffredo
	4	Bagnolo San Vito
	3	Serride
	3	San Silvestro
	3	San Benedetto Po
	3	Sabbioneta
	2	Guastalla
	2	Nogara
	2	Rodigo
	2	Revere
	1	Grancona (VI)
	1	Volta Mantova
	1	Vicomoscano
	1	Campitello
	1	San Prospero
	1	San Giorgio
	1	Ceresè
	1	Cesole
	1	Porto Mantovano
	1	Gozzolina
	1	Roverbella
1	Roncoferraro	
1	Marmirolo	
1	Ostiglia	
1	Volta Mantovana	
1	Reggio Emilia	
1	Conegliani (TV)	



L'analisi dei dati rileva che sono **31 i Comuni** di localizzazione degli Istituti, sedi di insegnamento delle intervistate. Il **25%** delle docenti lavora presso scuole della città di **Mantova**, il 7% presso scuole dalle province limitrofe o comunque vicine al territorio mantovano (Cremona, Reggio Emilia, Modena, Verona, Vicenza, Treviso).

Proseguendo nel delineare il quadro sintetico dell'anagrafica dei 100 soggetti intervistati, si sottolinea che il **51%** delle docenti che hanno fruito delle proposte didattiche dei musei del Sistema è collocato nella fascia d'utenza della **Scuola Primaria**. Un peso importante è costituito anche dalle docenti della Scuola Secondaria di Primo grado (32%), mentre assume un rilievo decisamente inferiore la customer sui progetti della Scuola Secondaria di Secondo grado (11%) e della Scuola dell'Infanzia (9%).

Adesione all'iniziativa

Non ha aderito a nessuna attività didattica	14,00 %
Ha aderito ad almeno una attività didattica	86,00 %



Non hanno aderito perché:	
si è scelto di visitare un museo fuori provincia (Museo del Grande Fiume di Rovigo)	
ha avuto la guida nel mese di marzo	
ha avuto la guida nel mese di marzo	
pochi progetti dedicati alla materia "tecnologia"	
problemi economico-organizzativi nella gestione delle uscite (soprattutto spostamenti del bus)	
organizzativi ed economico-problemi economico-organizzativi nella gestione delle uscite (soprattutto spostamenti del bus)	
la segreteria della scuola riscontra problemi organizzativi nella gestione delle uscite (soprattutto spostamenti del bus)	
non ci sono progetti didattici interculturali	
per problemi economici si è scelto di ridurre tutte le uscite extra confini comunali (si va dove si arriva a piedi)	
"Da anni scegliamo le proposte delle Motonavi Andes, perché a scuola arrivano sempre e solo i loro depilanti, ma la visita guidata a Palazzo Ducale è troppo sintetica (sembra di essere in catena di montaggio), quest'anno sceglierò un progetto didattico"	
la segreteria della scuola riscontra problemi organizzativi nella gestione delle uscite	
problemi economico-organizzativi nella gestione delle uscite (soprattutto spostamenti del bus)	
la segreteria della scuola riscontra problemi organizzativi nella gestione delle uscite (soprattutto spostamenti del bus)	
la segreteria della scuola riscontra problemi organizzativi nella gestione delle uscite (soprattutto spostamenti del bus)	

Criticità:

Il 14% delle intervistate, dopo aver ritirato e consultato la guida Crescere al Museo, non ha aderito a nessun progetto didattico.

Sono state raccolte le motivazioni di questa scelta che principalmente sono da collegarsi a problemi di natura **economica** (costi dei

trasporti), **organizzativa** (difficoltà della Segreteria scolastica nella gestione delle uscite) e di **tempistica** (la programmazione delle attività è avvenuta nei mesi di giugno e all'inizio del mese di settembre, precedentemente alla pubblicazione di "Crescere al Museo - 2011" stampata e distribuita a partire da mese di ottobre).

Strategie:

Per quanto riguarda il problema economico legato al **costo dei trasporti**, il Sistema Museale Provinciale dal 2010 si è mosso promuovendo e coordinando progetti inter-museali che, attraverso l'attivazione di una convenzione con un partner di trasporti, hanno offerto la gratuità di questo servizio alle scuole che hanno aderito all'iniziativa. Nel corso dell'intervista telefonica, una docente si è espressa suggerendo ai Servizi Educativi Museali di programmare attività laboratoriali da svolgersi nelle aule scolastiche (in modo da **ridurre le uscite al Museo e potenziare gli incontri a Scuola**).

Per quanto riguarda le difficoltà organizzative della Segreteria scolastica, il Sistema ed i Servizi educativi Museali potrebbero approfondirne l'indagine per **comprendere quali siano oggettivamente gli elementi che complicano la procedura di gestione delle uscite** (in modo da facilitare l'insegnante che dimostra sensibilità verso l'educazione al patrimonio).

Per quanto riguarda l'adeguamento con le esigenze scolastiche legate alla tempistica di programmazione del Piano Offerta Formativa, il Sistema Museale Provinciale nel mese di **giugno 2012** ha pubblicato on-line, e promosso con l'invio di materiale informativo (manifesto, pieghevole, segnAgenda) presso tutte le scuole della provincia di Mantova e delle province limitrofe, il **nuovo sito www.crescerealmuseo.it**

2.Canali di comunicazione, modalità e tempistica di distribuzione della guida

Il 42% dei soggetti intervistati ha appreso da una **circolare del Dirigente scolastico** della pubblicazione della guida, nonché delle giornate di presentazione e distribuzione della stessa. Viene pertanto attestata l'efficacia della strategia di comunicazione adottata dal Sistema Museale Provinciale con l'invio di un'informativa all'Ufficio scolastico Provinciale e ai Dirigenti scolastici. Così come per l'efficacia della spedizione presso tutti i plessi scolastici della provincia di Mantova e delle province limitrofe (Brescia, Cremona, Parma, Modena, Reggio Emilia, Ferrara, Rovigo, Verona) di una copia di "Crescere al Museo": il 49% delle docenti ha infatti **consultato a Scuola** la guida alle attività didattiche.

Il valore del "passaparola", considerata la più antica forma di comunicazione commerciale, è confermato dal 55% delle insegnanti che dichiara di essere venuta a conoscenza dell'esistenza della guida direttamente da una collega.

Non va poi dimenticata l'importanza del contatto diretto tra insegnante e operatore museale e la **vocazione territoriale e sovra-istituzionale della rete museale del Sistema**: il **29%** delle docenti si è **recata al Museo per la presentazione annuale** delle attività didattiche, dove ha ritirato la guida stessa. Il Sistema Museale diventa così vero e proprio veicolo per una programmazione educativa alla quale partecipano in rete e sinergia enti museali ed istituzioni scolastiche per progetti su scala locale.

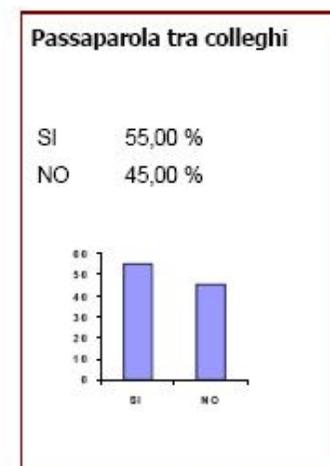
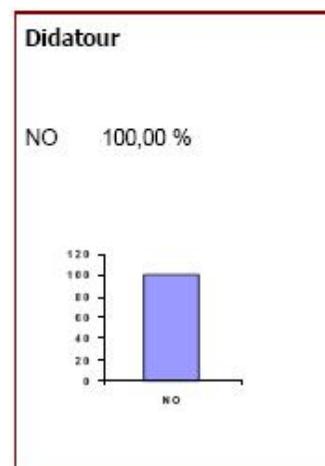
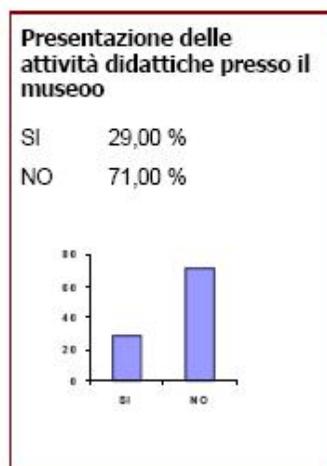
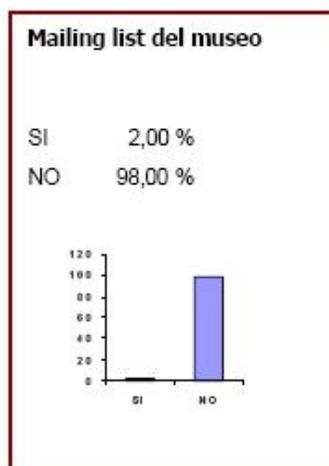
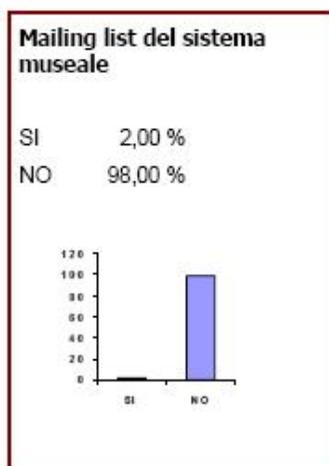
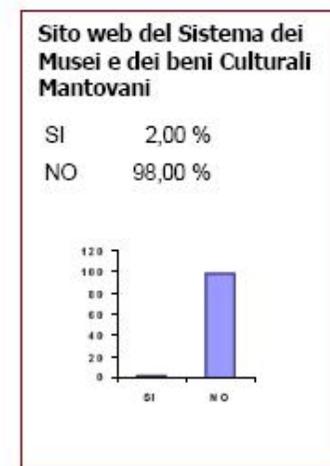
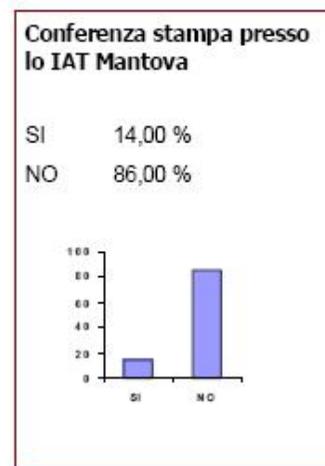
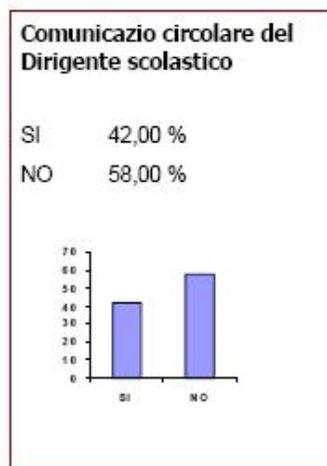
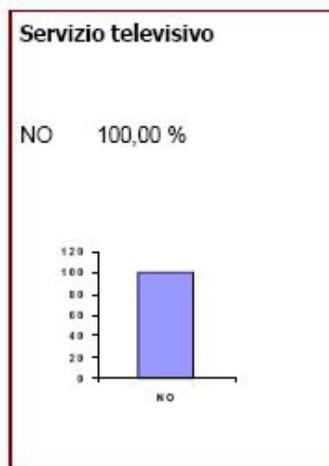
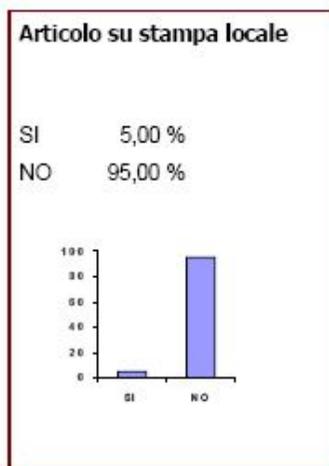
Criticità:

Il campione intervistato non è stato raggiunto dagli altri canali di comunicazione adottati dal Sistema: articoli sulla stampa locale, servizi televisivi, sito web del Sistema, mailing list del Sistema, mailing list del Museo, rivista Didatour.

Il 14% ha ritirato la guida in occasione delle giornate di presentazione, organizzate presso le sedi IAT.

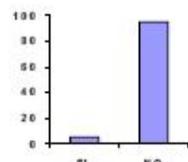
CANALI DI COMUNICAZIONE, MODALITA' E TEMPISTICA DI DISTRIBUZIONE DELLA GUIDA

Come è venuto a conoscenza dell'esistenza della guida?



Altro

SI	5,00 %	Commissione Museo	60,00 %
NO	95,00 %	Rapporto diretto con Provincia e Mu	20,00 %
		Visita al museo	20,00 %

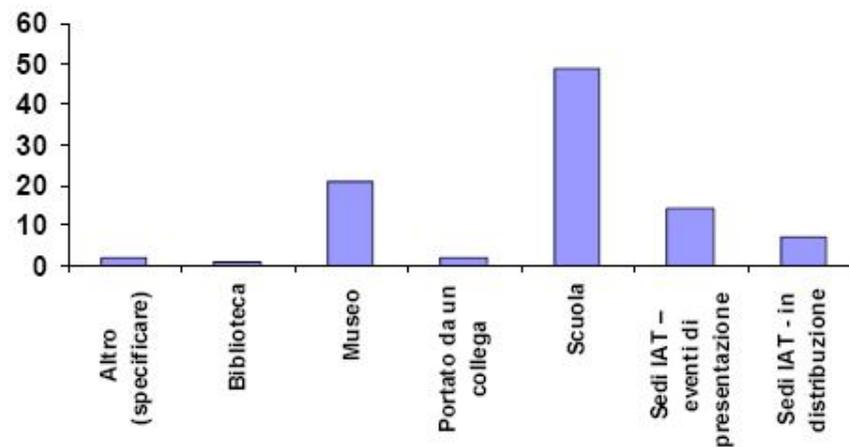


Presso quale struttura ha ritirato la guida?

Sedi IAT – eventi di presentazione	14,00 %
Sedi IAT - in distribuzione	7,00 %
Museo	21,00 %
Biblioteca	1,00 %
Scuola	49,00 %
Portato da un collega	2,00 %
Altro (specificare)	2,00 %

se "Altro"

Commissione Museo	50,00 %
Mamu	50,00 %

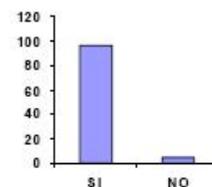


3. Veste grafica

La valutazione del progetto grafico scelto per la guida "Crescere al Museo", in relazione al grado di consultabilità raggiunto con la suddivisione dei progetti didattici per fascia d'utenza, è assolutamente positiva. Il **96%** delle docenti ritiene che la presentazione delle proposte **raggruppate in base alla fascia d'utenza** abbia facilitato l'individuazione dell'attività di interesse. Si ricorda che tale organizzazione grafica è stata adottata a partire dal 2009, recependo le indicazioni emerse dalla precedente indagine di customer satisfaction (nel 2006 era stata infatti valutata l'efficacia del primo progetto grafico che proponeva le attività didattiche raggruppate per singolo museo in base al comune di appartenenza).

Le proposte didattiche sono state raggruppate in base alla fascia d'utenza (scuola dell'infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di I° e II° grado, docenti, pubblico indifferenziato): ritiene che questa presentazione abbia facilitato l'individuazione del progetto che le interessava?

SI	96,00 %
NO	4,00 %

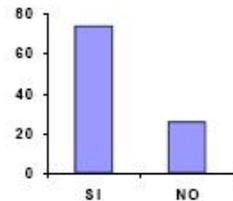


Il campione intervistato si è espresso con un giudizio positivo anche in merito all'efficacia delle **due mappe tematiche**, che localizzano i 44 musei del Sistema con l'uso di differenti loghi per ogni tipologia di museo. Il 74% ritiene infatti che le mappe siano utili per individuare il percorso di interesse e per suggerire visite sul territorio tra musei della stessa tipologia. Si riporta l'esperienza di un'insegnante che, nel corso dell'intervista telefonica, ha dichiarato di **aver utilizzato in aula "le mappe di Crescere al Museo e la stessa guida, per dare ai bambini l'idea della ricchezza del patrimonio del loro territorio"**.

La guida è introdotta da due mappe tematiche che localizzano i 44 musei del Sistema con l'uso di differenti loghi per ogni tipologia di MUSEO (musei artistici, archeologici, storici, etnografici, scientifici, ecomusei), ritiene che:

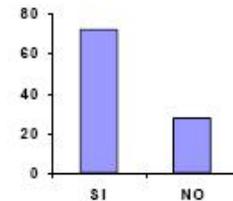
siano state utili per individuare il percorso di interesse

SI 74,00 %
NO 26,00 %



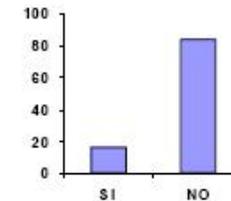
siano state utili per suggerirle visite sul territorio tra musei della stessa tipologia

SI 72,00 %
NO 28,00 %



non siano state utili

SI 16,00 %
NO 84,00 %

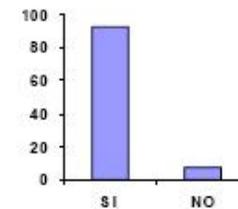


Strategie:

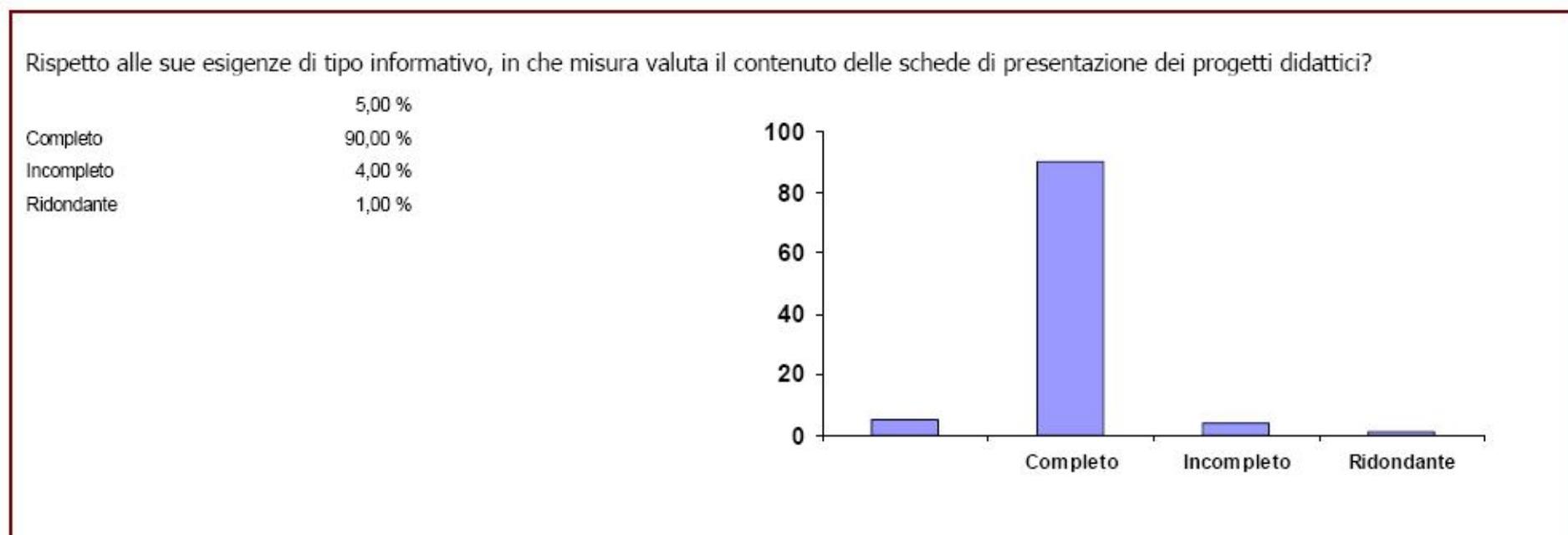
L'analisi sull'efficacia delle scelte grafiche suggerisce di mantenerle anche per la nuova **veste on-line** della guida. L'organizzazione delle pagine web dovrebbe inoltre tenere in considerazione la richiesta, emersa dall'84% delle insegnanti, che ritengono opportuno poter incrociare con più **parole-chiave**, oltre a quella della fascia d'età, la ricerca del progetto di interesse.

Considerata la quantità di proposte ed il numero dei musei, ritiene che sia più semplice individuare il progetto che le interessa attraverso altre chiavi di ricerca oltre a quella della fascia d'età (es. nome e localizzazione del museo, tipologia di patrimonio conservato, tipologia di attività didattica)?

SI 16,00 %
NO 84,00 %



4. Contenuto editoriale



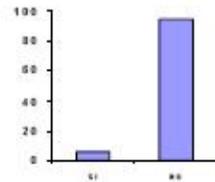
Rispetto alle esigenze di tipo informativo, **il 90% giudica “Completo” il contenuto** delle schede di presentazione dei progetti. Le indicazioni segnalate per un ulteriore miglioramento dell’aspetto comunicativo indagato, riguardano principalmente l’esigenza del campione intervistato di ricevere indicazioni di **maggior dettaglio riguardo alla descrizione del progetto** (specifica di finalità, obiettivi e materiali utilizzati durante il laboratorio) per **facilitare la stesura del Piano Offerta Formativa**.

Aggiungerebbe o toglierebbe delle voci alle schede?

AGGIUNGEREI

SI 5,00 %

NO 95,00 %

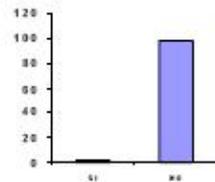


descrizione del progetto più dettagliata
materiali che servono per svolgere il laboratorio
specificare con maggior dettaglio finalità e obiettivi del progetto
descrizione più ampia del progetto e della collezione museale

TOGLIEREI

SI 2,00 %

NO 98,00 %



l'insegnante non ha saputo specificare

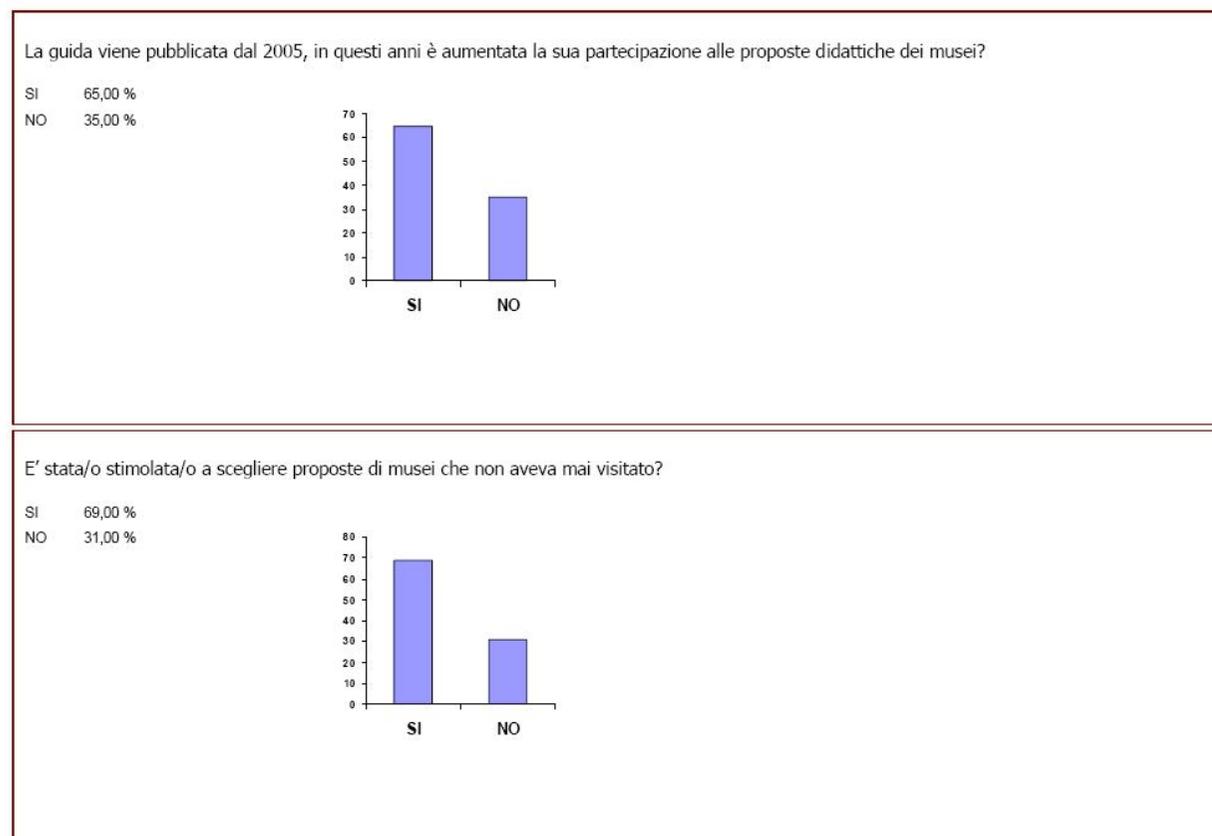
Strategie:

Il form elaborato per la nuova versione on-line della guida "Crescere al Museo", ha recepito l'indicazione emersa dalla customer ampliando lo spazio a disposizione dei musei per la descrizione del progetto e dell'attività di laboratorio. Le esigenze di tipo editoriale avevano portato ad una scelta di maggior sintesi, finalizzata al contenimento del numero di pagine complessivo della guida cartacea, che nel 2011 raccoglieva un totale di 157 progetti.

5. Impatto ed effetti dello strumento sulla fruizione dei servizi didattici

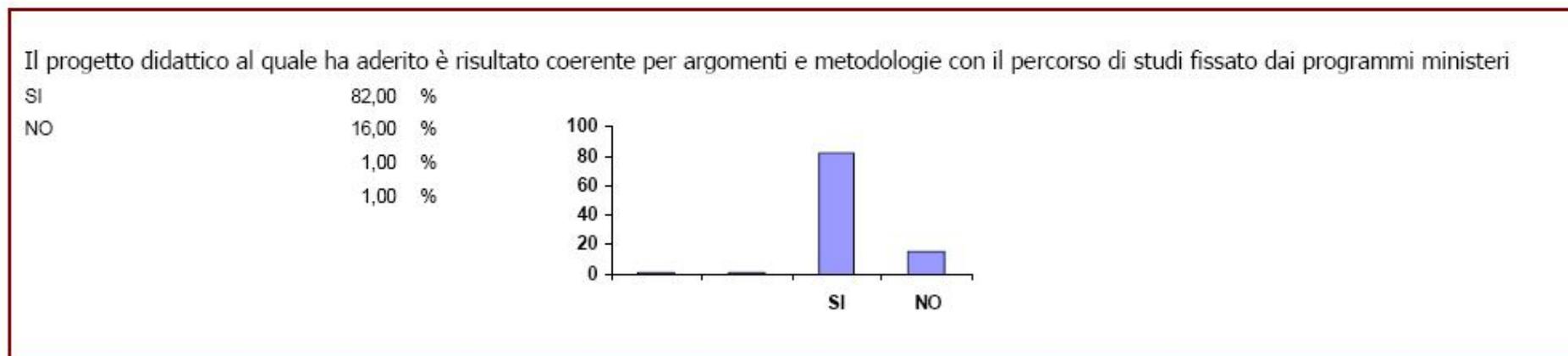
La scelta strategica di promuovere in una logica di rete i Servizi Educativi dei musei aderenti al Sistema Provinciale viene confermata nella sua efficacia dal campione intervistato. Il 65% delle insegnanti ha dichiarato di aver aumentato la propria partecipazione alle proposte didattiche museali e il 69% è stata stimolata a scegliere progetti di musei che non aveva mai visitato.

IMPATTO ED EFFETTI DELLO STRUMENTO SULLA FRUIZIONE DEI SERVIZI DIDATTICI



6. Area di ricaduta sul rapporto scuola/museo

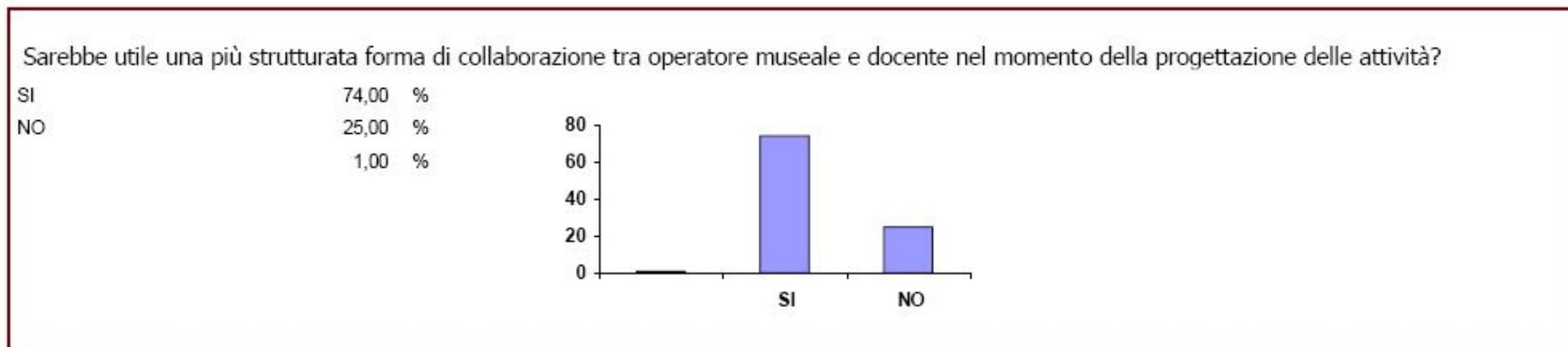
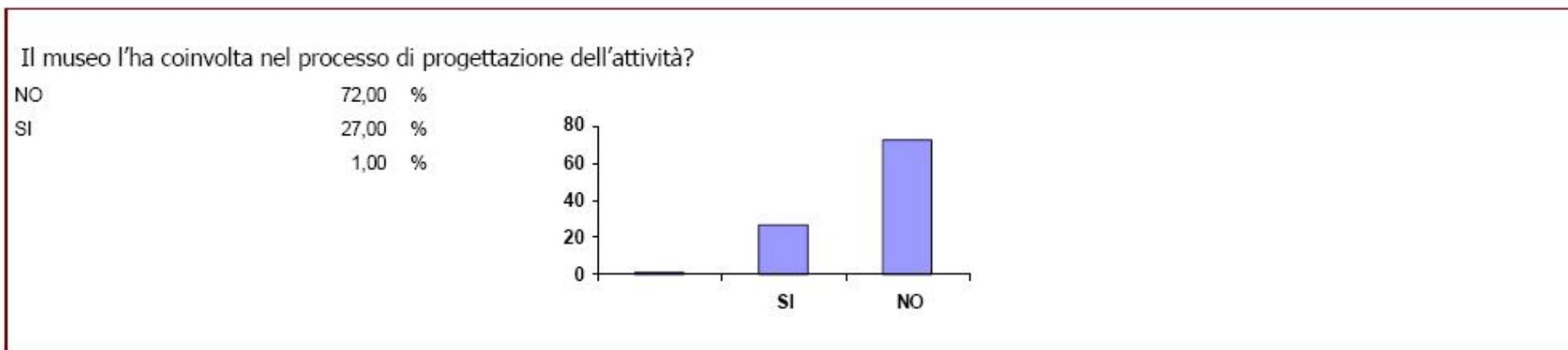
Il rapporto del museo con la scuola è strategico e privilegiato, l'offerta didattica deve essere specifica e necessariamente incontrarsi con gli obiettivi e le tempistiche delle singole scuole adottando una metodologia lavorativa di reciproco riconoscimento e collaborazione. Per la scuola, il museo deve assurgere a risorsa, luogo d'incontro e di progettazione comune.



Strategie:

L'82% delle insegnanti ha espresso un giudizio positivo rispetto alla qualità della progettazione dei Servizi Educativi Museali. Le attività didattiche seguite sono infatti risultate coerenti per argomenti e metodologie con il percorso di studi fissato dai programmi ministeriali. Si ritiene comunque importante riportare la segnalazione di un'insegnante, che nel corso dell'intervista si è espressa riguardo ad una strategia migliorativa per una **maggiore connessione tra le finalità delle proposte museali e le esigenze di stesura del P.O.F. scolastico, suggerendo di muoversi non tanto sugli argomenti storici quanto di mettere in evidenza quelli trasversali e interdisciplinari.** Strategia che il Sistema Museale Provinciale ha già sperimentato, e può potenziare, promuovendo e

coordinando progetti didattici inter-museali (sostenuti contenutisticamente dalla nascita di una **“Comunità di pratica”** , all’interno della quale gli operatori museali possano condividere ed alimentare le proprie competenze attestate da una ormai pluriennale esperienza sul campo).

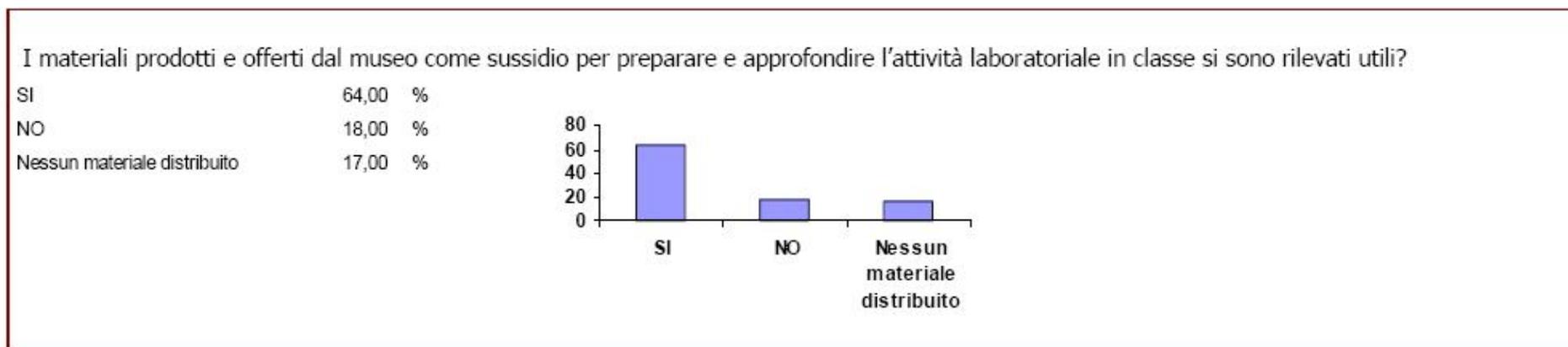


Strategie:

I due quesiti che hanno indagato il grado di coinvolgimento delle docenti nella fase di progettazione delle attività didattiche museali fanno emergere la percepita utilità di potenziare questo rapporto di collaborazione.

Nel corso delle interviste le insegnanti si sono espresse sui **vantaggi e le opportunità di una strutturata co-progettazione** :

- *progettare insieme (operatore museale e insegnante) per calibrare meglio i contenuti in base alla fascia d'utenza*
- *progettare insieme (operatore museale e insegnante) per differenziare le proposte didattiche da un anno all'altro (altrimenti diventa una routine)*
- *progettare insieme anche attraverso un'azione formativa di sperimentazione dell'attività (visita e laboratorio) riservata al gruppo di insegnanti*
- *si riscontrano molte difficoltà nella condivisione delle proposte di didattica museale con i colleghi: il museo dovrebbe realizzare azioni di formazione dei docenti per potenziarne la sensibilità verso la didattica al patrimonio culturale*

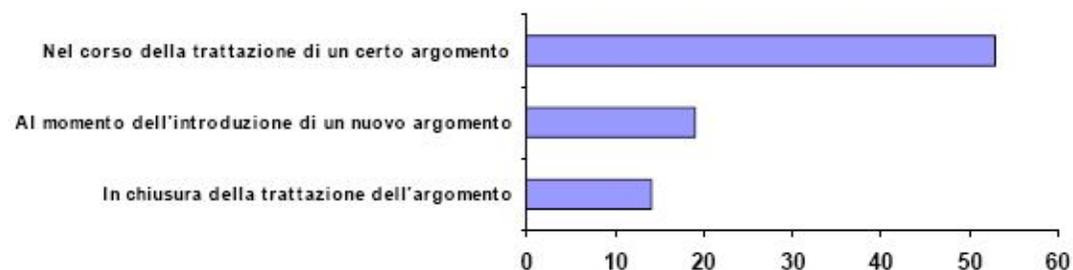


Strategie:

La soglia del 64% di gradimento, pur essendo positiva, spinge verso un miglioramento dei materiali forniti ai docenti per preparare ed approfondire l'attività didattica al museo, sussidi dei quali il 17% dei musei non ha ritenuto importante dotarsi.

Come si è collocata la visita all'interno del programma scolastico?

Nel corso della trattazione di un certo argomento	53,00	%
Al momento dell'introduzione di un nuovo argomento	19,00	%
In chiusura della trattazione dell'argomento	14,00	%

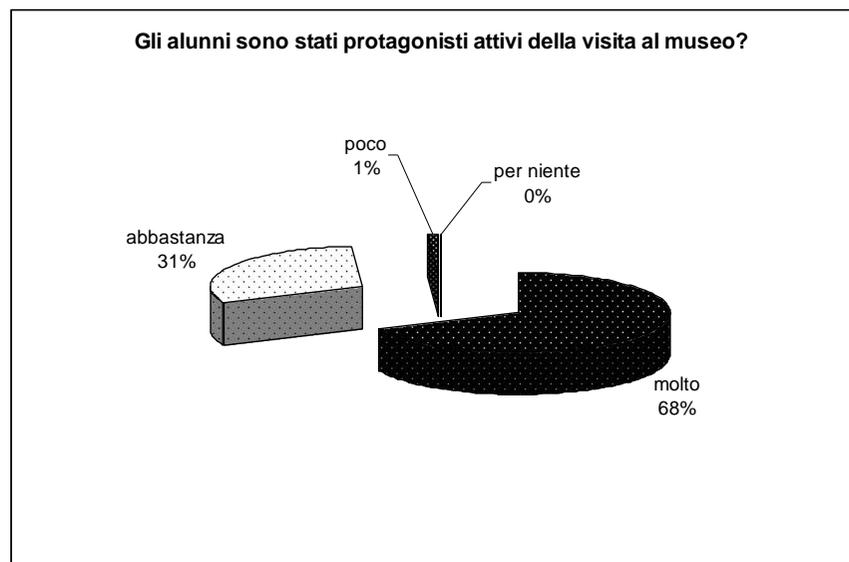


Il 53% delle insegnanti ha portato la propria classe al museo come esperienza educativa che si è collocata nel corso della trattazione di un argomento in programma. Se si considera che soltanto il 19% degli studenti è arrivato in museo al momento dell'introduzione di un nuovo argomento, si deduce che il 72% vive l'esperienza museale con un background di conoscenze che creano una proiezione di aspettative e possono influenzare la spontaneità dell'esperienza di "apprendimento al museo".

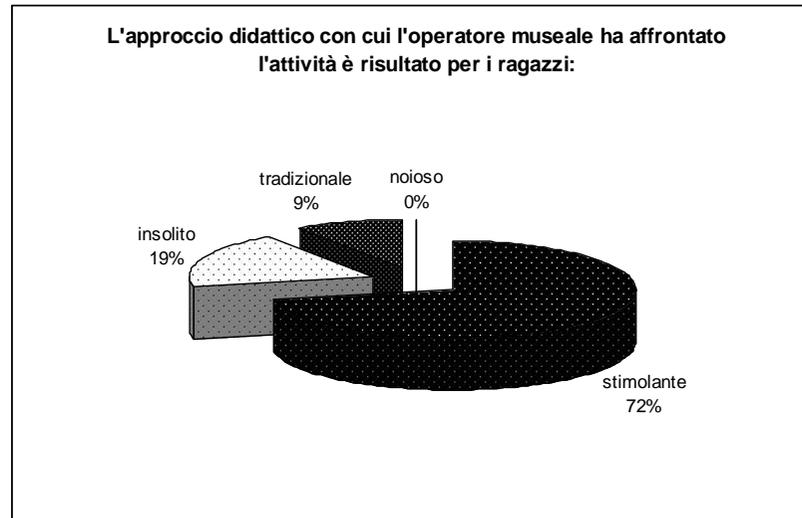
Strategie:

Nella valutazione della qualità dei progetti didattici **i musei potrebbero procedere analizzando il livello di apprendimento e di piacere generati dall'esperienza museale**. Per farlo si possono somministrare dei questionari o fare delle interviste agli studenti prima della visita al museo, per individuare il grado di conoscenza in entrata, e successivamente, per determinare se e quali nuove competenze siano state acquisite e valutare il livello di apprezzamento della visita.

7. Area di ricaduta sui processi di apprendimento



L'apprendimento è un processo di confronto con l'esperienza, durante il quale le conoscenze si inseriscono su altre conoscenze, è importante che le esperienze educative si svolgano in contesti capaci di stimolare la partecipazione attiva di chi apprende, coinvolgendo più livelli (visivo, tattile, emotivo, ...). Il quesito ha indagato la percezione delle insegnanti riguardo al grado di coinvolgimento e alla risposta degli alunni rispetto all'approccio didattico scelto dall'operatore per affrontare l'attività. La valutazione è positiva: i ragazzi sono stati protagonisti attivi della visita al museo (**la somma delle risposte "molto" e abbastanza", arriva al 99%; nessuna insegnante ha scelto la risposta "per niente"**).

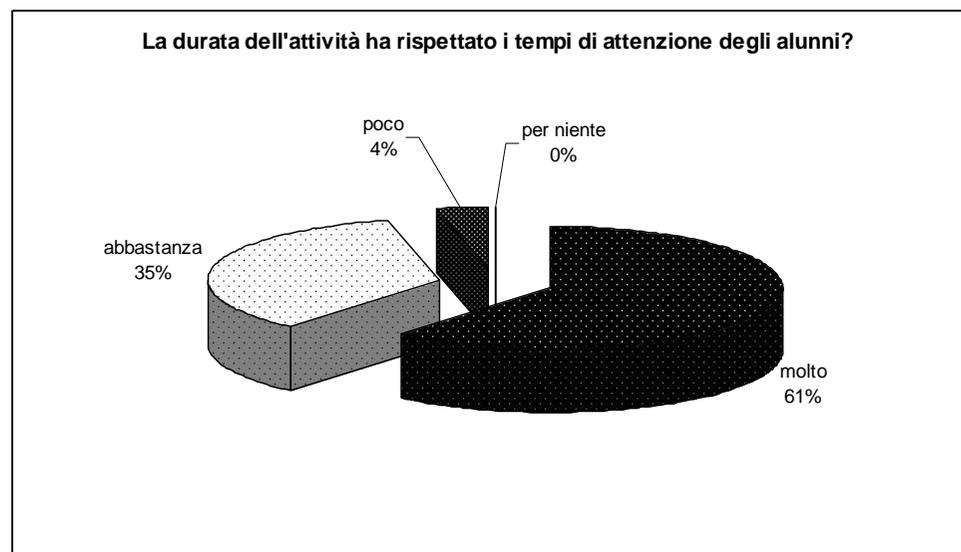


Il 72% ha affermato che gli alunni sono stati stimolati dall'attività proposta. La risposta è positiva considerando che paradigma fondamentale di un processo di apprendimento è proprio lo stimolo all'avvio di un processo personale di formazione delle idee. Nessuna insegnante inoltre ha giudicato "noioso" l'approccio didattico adottato dall'operatore museale; il 9% ha trovato l'approccio museale "tradizionale" ma **solo il 19% l'ha definito "insolito" rispetto all'approccio educativo scolastico.**

Strategie:

L'apprendimento nei musei, che conduce all'acquisizione di concetti agendo sulla percezione di emozioni estetiche e sul conseguimento di consapevolezza più profonde, dovrebbe **sviluppare una metodologia di approccio didattico che potenzi le proprie peculiarità e differenze rispetto a quello adottato dai docenti nelle aule scolastiche.** Soltanto attraverso un **chiarimento sulle rispettive competenze** si possono evitare sovrapposizioni improprie, affinché i servizi educativi museali affianchino, stimolino e integrino, anziché surrogare, la didattica scolastica.

8. Gradimento delle differenti dimensioni del servizio

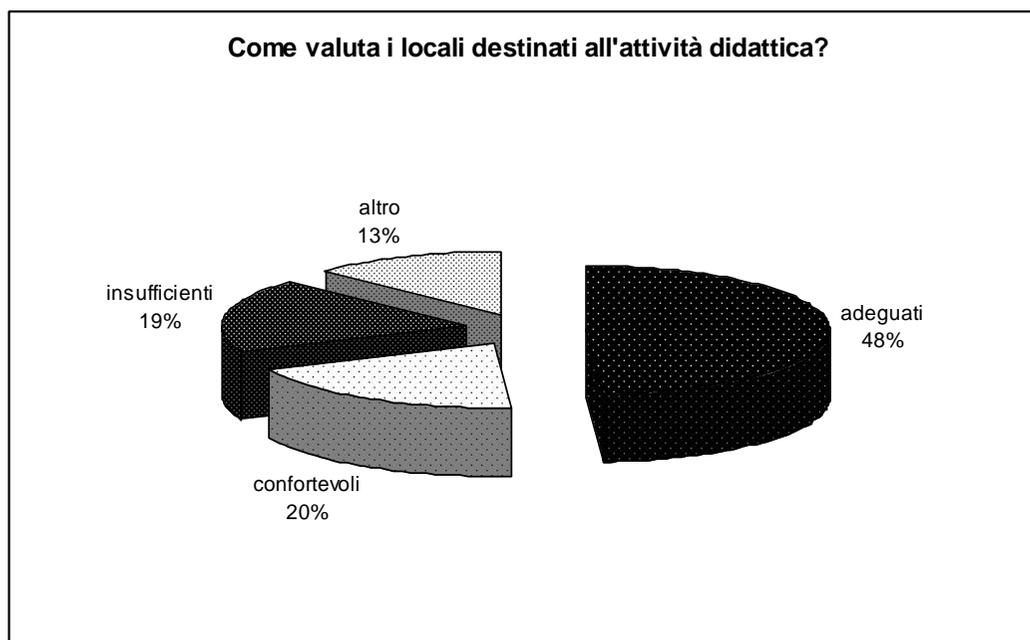


Anche la risposta alla domanda che ha valutato se, dal punto di vista temporale, le attività didattiche al museo siano calibrate rispetto alla capacità di attenzione dei ragazzi è stata positiva. Nessuna insegnante ha percepito del tutto inadeguata tale tempistica rispondendo "per niente" ed il **61% è pienamente soddisfatta**. Non va però trascurato il 35% del campione che, con la risposta "abbastanza", ha segnalato l'esigenza di un processo migliorativo rispetto a questa dimensione del servizio educativo museale.

Criticità e Strategie:

Si riportano di seguito alcune segnalazioni emerse nel corso delle interviste telefoniche, che evidenziano alcune criticità e suggeriscono strategie migliorative:

- *tono di voce troppo alto*
- *troppo veloce nel dare le notizie*
- *essere sintetici nel dare le notizie e incalzare con nuovi argomenti*
- *attività di laboratorio troppo lunga e non centrata sull'argomento*
- *attività di laboratorio più mirata e semplice per i bambini più piccoli*



Altro

percorso cittadino
percorso cittadino
non riscaldati
percorso cittadino
percorso cittadino
attività di laboratorio in classe
poco spazio per una classe di 30 alunni
mancata la pausa merenda
materiali consumati (colori)
Ingessati nel genere

Nel museo il visitatore vive un'esperienza diretta non solo con le testimonianze originali, ed in quanto tali stimolo di meraviglia, ma anche con lo spazio del museo stesso. Per questo è importante intraprendere azioni di valutazione sulle caratteristiche dell'allestimento delle sale espositive, nonché il comfort (temperatura, illuminazione,...) dei laboratori didattici e i materiali utilizzati per le attività.

I locali destinati alla didattica museale sono stati valutati dal 48% delle insegnanti "adeguati" e dal 20% "confortevoli", mentre il 19% li ha giudicati "insufficienti".

Criticità e Strategie:

Il 13% del campione intervistato si è espresso con risposte aperte: in alcuni casi non è stato possibile valutare l'ambiente museale perché il progetto didattico era costituito da un percorso cittadino che non prevedeva attività laboratoriali da realizzarsi in spazi chiusi, o perché il laboratorio si è svolto nell'aula scolastica e non in museo. Altre insegnanti hanno invece specificato le criticità riscontrate (ambienti non riscaldati, non abbastanza ampi per poter ospitare classi di 30 ragazzi o che non favoriscono un'esperienza di libertà espressiva; utilizzo per le attività di laboratorio di materiali ormai consumati), suggerendo così interventi per migliorare il servizio offerto.

Come giudica il costo dell'attività didattica?

Adeguito	51,00 %
Basso	23,00 %
Eccessivo	12,00 %



Come espresso nella fase iniziale dell'analisi dati (pp. 12-13), le difficoltà economiche riscontrate dal mondo della Scuola sono principalmente legate al costo dei mezzi di trasporto (per viaggi oltre i 20 km): soltanto il 12% delle docenti ha infatti giudicato "eccessivo" il costo dei progetti educativi museali, il 51% lo ritiene "adeguato" e un 23% lo valuta **sottocosto!**