

I musei e la formazione continua degli adulti

Museums and the continuous training of adults

Judi Caton

Fornace di Rasa, Località San Nazario. I-53020 Chiusure (Siena). E-mail: judicaton@hotmail.com

RIASSUNTO

Dopo una breve introduzione sul senso e sulle future prospettive della formazione continua degli adulti, il presente lavoro offre spunti concreti su metodologie e contenuti. A supporto vengono portati numerosi esempi, per lo più afferenti alle esperienze dei musei inglesi. Particolare rilievo viene dato al progetto delle British Galleries del Victoria and Albert Museum di Londra.

Parole chiave:

adulti, formazione permanente, musei.

ABSTRACT

Following a short introduction on the significance and future prospects of adult continuing education, this study offers practical ideas for methodologies and content. Many supporting examples are given, mainly drawing on the experience of English museums. Specific emphasis is placed on the British Galleries project at the Victoria and Albert Museum in London.

Key words:

adults, lifelong learning, museums.

QUALI DIFFICOLTÀ OGGI E QUALI ESIGENZE DOMANI?

Un inizio difficile

Negli ultimi vent'anni abbiamo assistito anche in Italia ad un'importante espansione della didattica museale concepita come esperienza formativa per i ragazzi nelle scuole. Si è trattato di una novità che ha suscitato grandi soddisfazioni, in quanto ha arricchito la funzione del nostro settore professionale, e noi tutti ci siamo dati da fare per assecondare questa svolta, non appena è emersa l'esigenza che i musei offrissero programmi utili alle istituzioni scolastiche. La formazione degli adulti è invece un settore professionale in cui, almeno per il momento, le nuove sperimentazioni e l'impegno professionale sono ancora visibilmente modesti. È un fatto che va spiegato con una prima considerazione che la formazione continua degli adulti è problematica assai meno discussa e conosciuta della didattica museale. Ne consegue che le singole iniziative sono più difficili da progettare, quando emergono sono isolate e scoordinate, e questo fa sì che l'intera programmazione ne risenta sia sul piano nazionale che quello locale. Vale quindi la pena cominciare questa breve rassegna sulla formazione degli adulti domandandoci quali ragioni sono alla base della scarsa attenzione professionale che ancora domina questo settore. A mio avviso una prima ragione è che l'impegno con gli adulti è assai più complesso e faticoso, innanzitutto perché è impegnativo realizzare una formazione utile ed attenta ai loro bisogni, che sono assai meno

WHAT ARE TODAY'S DIFFICULTIES AND TOMORROW'S DEMANDS?

A difficult start

In the past twenty years we have witnessed, also in Italy, a significant expansion of the museum's didactics conceived as a training experience for children in schools. It is something new which has aroused great satisfaction because it has enriched the function of our professional field, and we all applied ourselves into favouring this turning point, as soon as it was clear that museums had to offer useful programmes for the educational institutions. The training of adults, on the other hand, is a professional field in which, at least for the time being, the new experimentations and the professional commitment are notably scarce. This can be explained with one first consideration, the continuous training of adults is a far less debated problem than the museum's didactics. As a consequence, single initiatives are more difficult to be planned, and when they appear they are isolated and not coordinated. For this reason the whole planning is affected, both on a national and a local level. It is therefore worthy to start this short review about the training of adults wondering what are the reasons at the basis of the poor professional attention which still dominates this field.

In my opinion, the first reason is that the commitment of adults is far more complex and demanding, first of all because it is hard to carry out a training process which is useful and careful about their needs, which are

ovvi rispetto quelli dei ragazzi. Infatti se pensiamo al ruolo educativo che può assumere un museo o una collezione per i ragazzi che vivono il mondo della scuola, i loro insegnanti sono già a disposizione come esperti delle loro esperienze e aspettative, e possono essere facilmente coinvolti come ispiratori e mediatori di nuove iniziative formative. È ben diverso il ruolo di un museo nel settore dell'educazione continua degli adulti, soprattutto quando ha poche risorse a disposizione. Nel momento in cui decidesse di inventarsi un percorso formativo di qualche utilità per questa fascia di pubblico si troverà di fronte ad una serie di ostacoli e di sorprese che non gli renderanno la vita facile. Una seconda ragione che ho avuto modo di accertare, discutendo di queste questioni con i miei colleghi in Inghilterra, è quella dei cosiddetti problemi strutturali. Con problemi strutturali mi riferisco ai finanziamenti museali che, in Gran Bretagna, provengono di solito da istituzioni con una funzione pubblica molto precisa. Proprio questi enti responsabili dei finanziamenti di programmi educativi hanno difficoltà ad accettare il fatto che anche i musei si vogliano assumere un ruolo formativo in questo settore. Almeno nel nostro paese, non è facile ottenere finanziamenti da questi enti ed istituzioni i quali, proprio per questo, non sembrano facilitare la svolta che dovrebbe assegnare ai musei un ruolo formativo. Potremmo quindi dire che l'establishment tende a mantenere lo status quo, preferendo incentivare l'apprendimento degli adulti assegnando sostegno finanziario a programmi e corsi di formazione già accreditati e quindi anche più visibili. Una terza ragione, ma non ultima per importanza, è la resistenza che si è diffusa nei confronti di questa svolta anche all'interno del nostro ambiente professionale. Non è raro infatti trovare scetticismo tra lo stesso personale dei musei, sia che si tratti di individui singoli che di intere compagini professionali, le quali nella gestione di un museo continuano a credere di conoscere perfettamente il proprio dovere. Ritengono anche di non sbagliarsi quando conservano routine e tradizione, senza rivedere la propria missione alla luce di nuove esigenze. È naturale che tutti noi che lavoriamo in un museo abbiamo ereditato un forte senso di dovere professionale. Ma questo legittimo orgoglio può diventare un serio problema nel momento in cui, anziché funzionare da stimolo, diventa un ostacolo alla revisione del nostro ruolo. Dovremmo quindi prestare maggiore attenzione a quello che viene sollecitato dai riscontri col pubblico e dalle conclusioni delle indagini della disciplina museale. Non è una consolazione, ma la tendenza dei musei a proteggere la tradizione del passato è un fenomeno diffuso anche nei paesi più avanzati. Alcuni specialisti dicono addirittura che è proprio questa resistenza il fattore di maggior impedimento alle innovazioni, ai nuovi contatti e a quelle collaborazioni allargate, che darebbero frutti nell'educazione degli adulti altrettanto buoni quanto quelli per la didattica dei ragazzi.

definitely less obvious than those of children. In fact, if we think of the educational role which might be assumed by a museum or a collection for children living the world of school, their teachers are already available as experts of their experiences and expectations, and can be easily involved as inspirators and mediators of new training initiatives. The role of a museum, in the field of the continuous education of adults, is very different, above all when there are few resources available. As soon as you might decide to create a somehow useful training route for this type of public, you will have to cope with a series of obstacles and surprises which will make their path hard.

The second reason I could assess, discussing these matters with my colleagues in England, is that of the so-called structural problems. By structural problems I mean the financing to museums which, in Great Britain, usually comes from institutions with a very precise public function. These agencies in charge of the financing of educational programmes find it difficult to accept the fact that also museums want to have a training role in this field. At least in our country it is not easy to obtain financing from these agencies and institutions which, precisely for this reason, do not seem to be favouring the turning point which should assign a training role to museums. Consequently, we might state that the establishment is inclined to maintain the status quo, preferring to provide incentives for the learning of adults by means of assigning financial support to programmes and training courses which are already acknowledged and also more visible.

The third reason, but not the least important, is the resistance which has spread towards this turning point, also inside our professional environment. In fact, it is not rare to find skepticism among the museum's staff itself, both when it is a single individual and an entire professional team. Inside the management of a museum they still think they perfectly know their duty. They also believe they are not wrong when they maintain routine and tradition, without reconsidering their own mission in the light of new demands. Of course, all the people working in a museum have inherited a strong sense of professional duty. Nevertheless, this legitimate pride might be a serious problem when - instead of being an incentive - it becomes an obstacle in the revision of our role. Therefore, we should pay more attention to what is urged by the verification with the public and the conclusions of the inquiries of the museums' discipline. It is no consolation, but the museums' trend to protect the tradition of the past is a phenomenon which has spread also in the most advanced countries. Actually, some specialists state that this resistance is the factor which impedes most innovations, new contacts and the widened collaborations which would give rise to good results in the training of adults, as well as in the didactics of children.

Le ragioni del rinnovamento

Messe così a fuoco le cause della scarsa reattività di questo settore, diventa ora più facile concentrarci sugli aspetti positivi, in primo luogo le grandi potenzialità del coinvolgimento degli adulti e della loro formazione continua. Queste potenzialità diventano abbastanza ovvie nel momento in cui prestiamo attenzione ad un semplice dato statistico. Se le visite dei ragazzi nei musei contano per un terzo del totale, gli altri due terzi è occupato dalla fascia degli adulti. Questa sfida non potrebbe essere meglio evidenziata dal fatto che è un dato che proviene da statistiche internazionali. C'è anche un'altra considerazione pertinente, che concerne l'urgenza del rinnovamento in questo settore. L'apprendimento museale oggi è uno strumento insostituibile per offrire una formazione continua a tutti i cittadini. Questo principio è stato ratificato da un gran numero di dichiarazioni degli organismi internazionali più influenti: dall'ONU, all'UNESCO, dall'Unione europea al Consiglio d'Europa, e le loro risoluzioni in materia di formazione continua sono state sottoscritte da tutti i nostri governi nazionali.

Ad esempio, se consideriamo l'impegno assunto dall'Unione europea nel documento "Raccomandazione sulle competenze-chiave della formazione continua" (Consiglio europeo di Lisbona 23 & 24 marzo 2000, v. siti web) viene sottolineato in modo inequivocabile l'importanza dell'apprendimento degli adulti. Si parla espressamente di promuovere nelle nostre società un patrimonio culturale comune, in un momento storico in cui tutta l'Europa deve fare i conti con un clima divisorio che sta accentuando le differenze sociali e culturali tra la popolazione. L'Unione europea arriva quindi alla conclusione che è compito di tutti gli Stati membri impegnarsi al più presto, affinché i cittadini siano preparati in quelle competenze-chiave che possono ormai essere messe a disposizione solo dalla formazione continua: in primo luogo l'alfabetizzazione e le abilità matematiche fondamentali. In questa risoluzione europea i musei non sono menzionati in modo specifico ma, una volta acquisito il documento comunitario, gli organi normativi degli Stati membri hanno ratificato che sono soprattutto i musei i luoghi deputati a questo tipo di formazione, e come tali dovranno assumersi il ruolo di elaborazione di nuovi metodi e di strategie innovative.

Le implicazioni di queste direttive nazionali e internazionali sono chiare. Se ogni museo può contare su una sua audience abituale, il nuovo compito sarà quello di allargarla per coinvolgere gruppi diversi, la cui partecipazione è diventata l'obiettivo primario di questa politica sociale. In Italia questa esigenza è stata formulata dal Rapporto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali sulla formazione continua: vici si riferisce espressamente a questa esigenza sociale e alla necessità di coinvolgere nuove fasce di pubblico adulto per le quali si auspicano "...corsi in presenza o a distanza, attivati dalle università popolari... dalle rete

The reasons of the renewal

Now that we have highlighted the reasons of the poor reactivity of this field, it is now easier to focus on the positive aspects, first of all the great potentialities of the involvement of adults and their continuous training. These potentialities become quite obvious when we pay attention to simple statistical data. If children's visits to museums represent one third of the total, the other two thirds are occupied by the adults range. This challenge is something which is provided by international statistics, and it could not be better highlighted. There also is another relevant consideration concerning the urgency of renewal in this field. Today the museums' learning is an irreplaceable instrument in order to offer continuous training to all citizens. This principle has been ratified by a great number of statements from the most authoritative international bodies, from UNO to UNESCO, from the European Union to the Council of Europe, and their declarations concerning continuous training have been subscribed by all our national governments.

For instance, if we consider the commitment taken on by the European Union in the document Recommendation regarding the key-competences of endless training (Council of Europe, Lisbon, March 23 & 24, 2000 - see web sites), the importance of the adults' learning is unmistakably emphasized. The document specifically talks about the promotion of a common cultural heritage in our society, in a historical moment when all Europe must cope with a dividing context which is highlighting the social and cultural differences among the population. Consequently, the European Union comes to the conclusion that all member States have the task to apply themselves as soon as possible, so that citizens are prepared as regards those key competences which might be made available only through continuous training, first of all literacy and the basic mathematics abilities. Museums are not specifically mentioned in this European resolution but, once the Community document has been acquired, the normative bodies of the member States have ratified that especially museums are the specific places for this kind of training, and being such they will have to assume the role of elaborating new methods and innovating strategies.

The implications of these national and international regulations are not clear. If any museum can count on its own habitual audience, the new task will be its enlargement in order to involve different groups whose participation has become the primary objective of this social policy. In Italy this demand has been formulated by the Report of the Labour and Welfare Department about the continuous training. This document expressly refers to this social need and the necessity to involve new ranges of the adult public for which "... courses... either in person or not, activated by the "popular universities" (cultural institutes giving a university type education through lectures and

civiche di promozione culturale (istituti civici di educazione degli adulti, biblioteche comunali, musei ecc)". In Inghilterra la nostra normativa nazionale è andata ancora più avanti, e ha individuato dei cosiddetti "standard nazionali" per la formazione continua degli adulti. Questo programma si è dato il nome significativo "Inspiring Learning for All" ed è accessibile in rete (v. siti web). Il documento "Inspiring Learning for All" dà oggi un'idea precisa di quali siano gli standard minimi da adottare in un museo al fine di sostenere un apprendimento per tutto il corso della vita. A questo punto dovrebbe risultare chiaro che la nostra professione non potrà sottrarsi a queste nuove aperture previste dalla normativa europea. Il nostro compito nel prossimo futuro sarà quindi quello di intervenire con nuovi strumenti museali e con tutte le risorse della nostra professionalità, per fare in modo di riconoscere, avvicinare e far sentire partecipi tutti i cittadini, cioè tutti gli adulti giovani e meno giovani che sono membri di una società dalla quale nessuno deve sentirsi escluso.

COME DEFINIRE E AVVICINARE I GRUPPI TARGET?

Da quest'ottica risulta chiaro che il ruolo del museo d'ora in avanti sarà in continua evoluzione. Io credo che anche in Italia, come da noi in Inghilterra, sia in corso un dibattito su come la nostra professione dovrà affrontare in futuro questa evoluzione e su come dovremo migliorare la qualità dei nostri interventi per far fronte alla nuova missione. Nel frattempo, cioè durante il dibattito in corso, dobbiamo anche prepararci ad intervenire subito, cioè dimostrando impegno con quest'altra fascia di pubblico, partendo da zero, esattamente come abbiamo fatto anni fa per la didattica museale dei ragazzi nelle scuole. Dovendo costruire iniziative sperimentali e identificare qualche finalità immediata, vediamo quali sono le tendenze emerse fin d'ora, cioè quali approcci hanno cominciato a diffondersi internazionalmente, e quali differenze separano ancora i musei italiani da quelli, ad esempio in Gran Bretagna. Per rispondere a queste domande in ordine, è utile una distinzione preliminare su quali sono gli adulti da coinvolgere, per vedere poi come farlo.

Non sono comprese le famiglie

Quando entra al museo una famiglia, intesa come nucleo di visitatori, questo è un target diverso dai gruppi della fascia degli adulti cui mi riferivo sopra. Infatti le famiglie non si comportano come adulti soli, ma si concentrano piuttosto sull'apprendimento dei ragazzi che accompagnano, e sulle fonti di fruizione del gruppo nel suo insieme. Con il concetto di famiglia gli studi museali si riferiscono cioè a uno o più adulti che accompagnano ragazzi sotto i 15 anni. Merita anche attenzione il fatto che per la disciplina

conferences)... by the municipal network of cultural promotion (municipal institutes for the training of adults, city libraries, museums etc.)".

In England our national regulations are even more advanced and have identified some so-called "national standards" for the continuous training of adults. This programme has been given the significant name of "Inspiring Learning for All" and is accessible on line (web sites). Today the "Inspiring Learning for All" document gives us an exact idea concerning the minimum standards to be adopted in a museum in order to support a life-time learning process. Now it should be clear that our profession will not be entitled to avoid these new openings envisaged by the European regulations. Our task in the next future will be to intervene with new museum's instruments and all the resources of our professionalism, so as to acknowledge and get close to all citizens and make them participate, namely all adults - young and less young - who are members of a society from which nobody must feel excluded.

HOW TO DEFINE TARGET GROUPS AND GET CLOSE TO THEM?

From this point of view it is clear that from now on the role of museums will be one of continuous evolution. I think that also in Italy, as it is in England, a debate is underway about how our profession will have to cope with this evolution in the future, and how we will have to improve the quality of our interventions in order to face the new mission. In the meantime, in other words during the debate underway, we also have to prepare ourselves to intervene immediately, namely showing commitment with this new public, starting from zero, exactly as we did some years ago for the museum's didactics of children in schools. Considering that we have to build experimental and identification initiatives as short term targets, let us examine the trends emerged so far, namely what approaches have started to spread intentionally, and what differences still separate the Italian museums from those, for instance, in Great Britain. To answer these questions properly, a preliminary distinction is useful regarding what adults to involve, and then to understand how to do it.

Families are not included

When a family - considered as a nucleus of visitors - enters a museum, it represents a different target from the groups in the adults range I mentioned before. In fact, families do not behave like single adults, actually they concentrate rather on the children's learning they are accompanying and on the fruition resources of the group as a whole. In other words, with the family concept the museum's studies refer to one or more adults accompanying children under the age of 15. It is also

museale non si tratta necessariamente di genitori e figli, e non deve esserci neppure un diretto rapporto di parentela. Basta che il gruppo dei visitatori comprenda un insieme misto con due fasce di età molto diverse. Per queste famiglie l'apprendimento è stato definito "sociale" proprio perché cementa assieme i suoi membri e favorisce l'interazione al suo interno. In questo senso si parla quindi di "apprendimento sociale" delle famiglie, e questo tipo di apprendimento tra le generazioni diverse va distinto dalla formazione continua della fascia degli adulti, che cercheremo ora di vedere più da vicino.

Apprendimento piacevole e divertente

Tra le prime strategie pensate per coinvolgere questa ampia tipologia di visitatori troviamo, oltre all'apprendimento dagli oggetti, due altri aspetti della fruizione cui val la pena soffermarsi. Uno è quello di combinare la formazione con un'esperienza piacevole e divertente. Questa iniziativa è in forte crescita ovunque, e per realizzarla con successo solitamente devono essere programmati eventi speciali di particolare interesse o curiosità per specifiche fasce d'età. In Italia ci sono state le famose "Notti bianche ai musei", mentre in Inghilterra abbiamo l'"Invito a cena al British", e a Vienna ha avuto grande successo il "Pranzo al museo con jazz". Sono tutti eventi collegati ad un apprendimento piacevole che vengono apprezzati non solo dai ragazzi ma anche dagli adulti.

Apprendimento interattivo con hands-on

Non sono solo i più giovani ma anche gli adulti meno giovani che cominciano ad apprezzare il fatto che un museo sia attrezzato di strutture interattive di vario genere. Abbiamo prove di indagini col pubblico che dimostrano quanto sia importante poter trovare qualcosa da fare che tiene occupati e che impegna: qualcosa cioè che se non è proprio l'attrezzatura per una visita guidata almeno non la rende completamente passiva. Queste indagini ci hanno poi fatto capire che anche gli adulti, qualsiasi adulto che visiti un museo, è alla ricerca di una sfida intellettuale e, per realizzarla con soddisfazione, le strutture interattive servono a fornire una motivazione stimolante. La gamma delle interazioni che possono essere scelte per fini d'apprendimento è molto ampia e dovrà quindi essere vista nella sua interezza per operare le scelte più mirate ed efficaci, non solo per gli obiettivi prefissi, ma anche per le risorse da investire.

Apprendimento in chiave individuale

Un altro tipo di fruizione riguarda l'apprendimento in chiave individuale. Quest'altro tipo di iniziativa è stato introdotto per andare incontro a quel settore di visitatori adulti che preferiscono andare al museo da soli. Quanto è grande questa fascia di pubblico? È difficile da quantificare, certo comprende persone come noi, per esempio, cioè quelli che nei musei vi lavorano, ma

noteworthy that, as regards the museum's discipline, it is not necessarily referred to parents and children, and a direct family relationship is not to be taken for granted. It is enough for the groups of visitors to include a mixed gathering with two totally different age ranges. For these families the learning has been defined "social" because it cements its members together and favours interaction inside it. In this sense we may talk about the "social learning" of the families, and this kind of learning between different generations must be distinguished by the continuous training of the adults range which we will try to examine now.

Pleasant and enjoyable learning

Among the first strategies considered in order to involve this wide typology of visitors there are, besides the learning from objects, two more aspects of fruition which it is recommendable to dwell upon. The first is the combination of training and a pleasant and enjoyable experience. This initiative is quickly developing everywhere, and some special events of particular interest or curiosity must usually be planned for specific ranges of age in order to carry it out successfully. In Italy there were the celebrated "White Nights at the museums" whereas in England we have the "Invitation to dinner at the British", and in Vienna the "Lunch at the museum with jazz" has been very successful. They are all events connected with a pleasant learning process, which are appreciated not only by children but also by adults.

Interactive learning with hands-on

Not only the youngest but also less young adults start appreciating a museum when it is equipped with interactive structures of various kinds. We have public survey evidence proving that it is very important to find something to do, so that one is busy and engaged. Namely, something which, if it is not exactly the equipment for a guided visit, at least it does not make it completely passive. These surveys have made us understand that also adults, any adult visiting a museum, is looking for an intellectual challenge and, to achieve it with satisfaction, the use of interactive structures is to supply a stimulating motivation. The range of interactions which might be chosen to the end of learning is very wide, and consequently it will have to be considered on the whole in order to operate the most accurate and effective choices, not only for the envisaged objectives, but also for the resources yet to be invested.

Learning by individual key

Another type of fruition concerns the learning by individual key. This other type of initiative has been introduced to cope with that sector of adult visitors who prefer to visit a museum alone. How large is this public range? It is difficult to quantify it, certainly it includes people like us, for instance, namely those who work in

anche quelli che noi chiamiamo i "museum groupies" (Sachatello-Sawyer & Fellenz 2001) i fan e i fanatici dei musei, in senso positivo naturalmente, cioè tutti quelli che si sentono appassionati dalla sua atmosfera, dalla tranquillità che vi trovano, ed anche dalla solitudine che cercano in un museo, soprattutto quando è vuoto o quasi. E poi ci sono i cosiddetti "learning lovers", cioè tutti quelli che non riescono a star lontano da un museo per più di un certo tempo, di solito molto breve, e che sono convinti che questo è un posto magico dove si impara sempre qualcosa.

Apprendimento di natura collaborativa

L'apprendimento collaborativo è un'appendice di tutto questo e per dare un'idea di come potrebbe essere realizzato, è utile ricordare l'esempio del Science Museum di Londra. In questo museo è prassi quotidiana che moltissimi visitatori si diano appuntamento, soprattutto se giovani: si tratta di persone che condividono gli stessi interessi professionali o la stessa curiosità intellettuale. Questi visitatori li chiamiamo "skills builders" e, proprio perché si dedicano all'apprendimento di abilità specifiche, si distinguono da altri come i "socialisers", persone appartenenti ad una fascia di pubblico che usa il museo per incontrare amici e conoscenti. Sarebbe interessante quantificare questi gruppi per cercare di capire se questo è un fenomeno soprattutto anglosassone, o se è diffuso anche altrove in Europa, e in Italia in particolare.

Visite più o meno formali

Una tipologia diffusa distingue innanzitutto tra le visite che sono informali, quelle che sono poco formali, fino a quelle che sono completamente formali. Le prime prevedono un apprendimento auto-guidato che è quasi inconscio; quelle poco formali offrono un apprendimento che è guidato ma non è accreditato; mentre le ultime hanno un programma molto strutturato, proprio perché prevedono un accreditamento finale. L'apprendimento informale è quello che si verifica quando degli adulti scelgono di visitare un museo, come si suole dire, per libera scelta. Cioè quando, nonostante le varie cose che hanno da fare ogni giorno, decidono che è arrivato il momento in cui si sentono attratti da una nuova esperienza conoscitiva. Noi tutti abbiamo sensazioni di questo genere nella nostra vita, soprattutto quando stiamo passando da una fase all'altra, o da un lavoro vecchio ad un lavoro nuovo, o da una relazione affettiva ad un'altra. La disciplina museale ha messo in evidenza che questi momenti che si presentano nella vita di ogni adulto, e che noi chiamiamo appunto "life stages", corrispondono a situazioni di grande interesse e curiosità che non dovranno essere sprecate, in quanto emergono in una fase di crescita intellettuale che va messa a frutto.

Le preferenze degli adulti

La formazione continua può prevedere anche una visi-

museums, and also the ones we call "museum groupies" (Sachatello-Sawyer and Fellenz, 2001), the museums fans, in a positive sense of course, in other words all those who feel the passion emanated by their atmosphere, by the tranquility they can find there, and also by the loneliness they search in a museum, especially when it is empty or nearly empty. There also are the so-called "learning lovers", namely all those who cannot help visiting museums often, usually very often, and are convinced that this a magical place where one always learns something.

Learning of a collaborative nature

The collaborative learning is an appendix to all this, and in order to give an idea about how it can be achieved, it is useful to mention the example of the Science Museum in London. In this museum it is customary for a great number of visitors to meet on a daily basis, especially if they are young. They are people who share the same professional interest or intellectual curiosity. These visitors are called "skills builders" and, exactly because they commit themselves to the learning of specific abilities, they are different from others, they are "socializers", people belonging to a range of public which uses a museum to meet friends and acquaintances. It would be interesting to quantify these groups in order to try and understand if this is a predominantly Anglo-Saxon phenomenon, or it has also spread somewhere else in Europe, and especially in Italy.

Formal and less formal visits

A popular typology distinguishes first of all informal visits, the not-so-formal ones, and the completely informal ones. The first ones envisage a self-guided learning which is nearly unconscious. The not-so-formal ones offer a learning which is guided but not qualified. The last ones have a carefully planned structure because they schedule a final qualification. The informal learning takes place when some adults choose to visit a museum, as they say, deliberately. In other words, when they decide that the moment has come when they feel attracted by a new cognitive experience, in spite of all the different things they must do every day. We all have sensations of this kind in our life, especially when we go from one step to the next, or from an old job to a new one, or from one emotional relationship to another. The museums' discipline has highlighted that these moments occurring in any adult's life, and which we call "life-stages" as a matter of fact, correspond to situations of great interest and curiosity which must not be wasted, because they appear in a phase of intellectual growth which must be taken advantage of.

The preferences of adults

The continuous training might also schedule an audio-guided visit, and this takes place when the adult

ta auto-guidata, e ciò si verifica quando l'adulto sceglie deliberatamente di dedicarsi a qualcosa da cercare e studiare in un museo. A seguito di questa decisione, destinerà del tempo da impegnare nella nuova esperienza formativa. Queste scelte specifiche saranno rese possibili solo da quei musei che sono in grado di offrire al pubblico più di una singola modalità di apprendimento. Per soddisfare queste motivazioni degli adulti, la maggior parte dei musei cerca già oggi di offrire ai visitatori l'opportunità di guardare oggetti, e magari di apprendere molte più cose che in passato, per esempio con didascalie più ricche, o con pannelli esplicativi di grande effetto. In moltissimi casi è già possibile seguire il percorso della collezione tramite una guida, oppure ogni tanto ascoltare la voce registrata di un narratore con l'audio-guida, o anche una viva voce al seguito di una visita guidata. Quello che mi sembra non sia ancora molto diffuso in Italia, è l'opportunità di stabilire un'interazione diretta con elementi e supporti della mostra o della collezione.

Gli adulti portano sempre con sé, nel corso di una visita museale, preferenze personali per quanto riguarda il tipo di apprendimento. Alcuni sono portati più alla lettura, altri invece preferiscono prendere appunti, altri ancora vogliono semplicemente ascoltare; in genere viene sempre apprezzato dalla maggioranza l'apprendimento che si realizza attraverso una partecipazione attiva. La maggior parte degli adulti utilizza poi una combinazione di queste abilità, che però possono cambiare nel corso della vita. Si tratta di preferenze cui la ricerca museale si riferisce con il termine di "stili d'apprendimento". È quindi importante che un museo, il cui personale ha consapevolezza di questo fenomeno, offra sempre nella sua mostra o collezione più di una modalità di apprendimento.

Diversità culturale dei gruppi target

La formazione degli adulti dovrà anche tenere conto delle tradizioni nazionali che sono sempre dipendenti da uno specifico contesto culturale. Ad esempio qui in Italia esistono abitudini che collocano il pubblico di un museo in una posizione che è abbastanza diversa da quelle che si trovano all'estero. Gli italiani in genere sono più abituati alle visite nei musei sia locali che nazionali, che hanno conosciuto, spesso in gran numero, fin da ragazzi o da giovani attraverso le visite guidate. Quindi un italiano adulto, che è già stato formato ad apprezzare visite di questa genere, ha solitamente nei confronti dei musei aspettative che emergono da forti esperienze precedenti. Per questo prima ho detto che molti visitatori stranieri, nei musei italiani soprattutto, entrano con esperienze diverse. Non dovrà quindi sorprendere che, rispetto al pubblico italiano, i visitatori americani o inglesi si aspettino sia delle interpretazioni degli oggetti molto più precise, sia una maggiore disponibilità di strutture interattive che si accompagnano alle mostre e collezioni. È una differenza da tenere presente, anche se la maggiore inter-

deliberately chooses to apply himself to something to be looked for and studied in a museum. Following this decision, the adult will devote some time to this new training experience. These specific choices will be made possible only by the museums which are able to offer more than one learning method to the public. In order to satisfy these motivations of the adults, today most museums are already trying to offer visitors the opportunity to look at objects, and possibly to learn much more things than in the past, for instance providing more precise captions, or very effective explanatory panels. In a great number of cases it is already possible to follow the collection path through a guide, or to listen now and then to a recorded voice of a narrator with an audio-guide, or even a hands-free kit during a guided visit. In my opinion, what is not yet really popular in Italy is the opportunity to establish a direct interaction with elements and supports of the exhibition or collection.

Adults always carry with themselves, during a visit to a museum, personal preferences as regards the type of learning. Some are more inclined to read, whereas others prefer to take notes, and others simply want to listen. In general, most people appreciate the learning which is carried out through an active participation. Most adults then use a combination of these abilities, which might change in the course of life though. They are preferences the museum research refers to with the term "learning styles". As a consequence, it is important for a museum, whose staff is aware of this phenomenon, to always offer more than one learning method in its exhibition or collection.

Cultural diversity of the target groups

The training of adults will also have to take into consideration national traditions, which are always dependent on a specific cultural context. For instance, here in Italy there are habits placing the public of a museum in a position which is rather different from those existing abroad. Generally, Italians are more accustomed to visiting both the local and national museums they have known, often in a great number, since they were children or teenagers through the guided visits. Therefore, an Italian adult who has already been trained to the appreciation of this kind of visits, usually has some expectations, with respect to museums, which derive from powerful experiences of the past. For this reason I said before that many foreign visitors, especially in Italian museums, enter with different experiences. As a consequence, it is not surprising that, compared to the Italian public, American and English visitors expect both more precise interpretations of the objects and a greater availability of interactive structures accompanying exhibitions and collections. This difference must be taken into consideration even if a more intense interpretation and interactivity always improves the service to the public. As a matter of fact, consultations confirm that it is

pretazione e una interattività più intensa migliorano sempre il servizio al pubblico. Non a caso le consultazioni confermano che è molto remunerativo cercare di andare incontro a tutti gli adulti che vogliono prendere in mano un kit, una guida, un aiuto o un supporto che permetta loro di interagire personalmente con le collezioni.

Il ruolo della pre-conoscenza

L'esempio fatto sopra, che sottolineava le differenze che distinguono le aspettative di un pubblico italiano da quelle di stranieri, è utile anche per mettere in evidenza un altro fenomeno che è stato studiato di recente, e che è diventato importante nella riorganizzazione dei musei in chiave di formazione per gli adulti. Gli adulti sembrano utilizzare sempre la loro cosiddetta "pre-conoscenza" cioè le loro esperienze precedenti come risorse per l'apprendimento. La loro esperienza formativa risulterà quindi tanto più efficace e piacevole quanto più riconoscerà e saprà mettere a buon frutto un collegamento con le loro pre-conoscenze.

Strategie dell'apprendimento

Oggi stanno emergendo ovunque iniziative formative per gli adulti di orientamento estremamente vario: da quelle che sono più orientate a fornire soluzioni specifiche, anziché diffondere conoscenze generali, cioè quelle orientate più sulle domanda di specifici gruppi di interesse, fino a quelle che invece tendono a stimolare il pubblico per far crescere la sua curiosità in certi settori. Le prime hanno come obiettivo una precisa finalità delle conoscenze; le altre tendono invece ad una formazione di base senza una motivazione specifica. In quest'altro caso ci si riferisce al concetto di gratificazione intellettuale, come risultato della soddisfazione per il raggiungimento di traguardi, forse prima ritenuti fuori dalla propria portata.

COME PARTIRE E QUALE APPROCCIO ADOTTARE?

Per passare alla domanda "Qual'è l'approccio più efficace con gli adulti?" si può ora cominciare a capire che non è facile dare una risposta univoca. Non esiste cioè una risposta unica che tenga conto di tutto quel complesso quadro di riferimento che ho tracciato qui sopra per dare un'idea di come possano variare le esperienze di apprendimento degli adulti. Non solo non è a nostra disposizione un'unica risposta convincente ma, dalle indagini e dal confronto delle esperienze internazionali, non sembra esserci neppure un percorso pre-stabilito per arrivare ad una singola metodologia di programmazione. Infatti le ricerche museali più recenti fanno capire che trovandoci oggi in una fase che è ancora relativamente nuova, l'impatto sociale delle prime sperimentazioni e i risultati delle prime esperienze di apprendimento, devono essere accertate in

very rewarding to try and satisfy all the adults who want to hold a kit, a guide, an audio or video support which allows them to interact personally with the collections.

The role of pre-knowledge

The example above, underlining the differences which distinguish the expectations of the Italian and the foreign public, is useful also in order to highlight another phenomenon which has been recently studied, and has also become important in the re-arrangement of museums with the adult training key. Adults always seem to use their so-called "pre-knowledge", namely their previous experience, as resources for the learning. As a consequence, their training experience will be effective and enjoyable to the same extent it will be able to acknowledge and take advantage of a connection with their pre-knowledge.

Learning strategies

Today new training initiatives for adults are emerging everywhere, with an extremely various orientation: from the ones which are mostly oriented to provide specific solutions, rather than spread general knowledge, namely the ones more oriented on the demand of specific groups of interest, and the ones which tend to stimulate the public in order to arouse its curiosity with regard to some sectors. The objective of the first ones is a precise knowledge purpose, whereas the others tend to a basic training without any specific motivation. In this case one refers to the idea of intellectual gratification, as a result of the satisfaction for the achievement of targets which maybe were previously considered beyond reach.

HOW TO BEGIN? WHAT APPROACH TO TAKE?

Now, to cope with the question "What is the most effective approach with adults?" one can now start to understand that it is not easy to give a univocal answer. Namely, there is not a unique answer which covers all that complex reference framework I have designed above to give an idea of how we can vary the adults' learning experiences. Not only there is not a unique, convincing answer available to us but, on the grounds of the surveys and verification of the international experiences, there does not seem to be even a pre-arranged path in order to come to a single planning methodology. In fact, the most recent museum researches show that, as today we are on a step which is comparatively new, the social impact of the first experimentations and the results of the first learning experiences must be tested in different contexts before they are presented as if they can be generalized.

contesti diversi prima di essere presentate come generalizzabili.

Se in questa fase di programmazione sperimentale non c'è ancora una chiara direzione, tuttavia le nuove iniziative non mancano. È infatti diventata diffusa abitudine che ogni museo prenda la strada che ritiene migliore, espandendo la missione che si è preposto con risorse che trova qua e là disponibili per ampliarne lo scopo. Questo in pratica significa che ogni museo dovrà fare bene i conti quando vuole investire nuove risorse, dovrà anche prestare attenzione alle esperienze del proprio personale, e quindi alle collaborazioni con gli enti locali che è riuscito ad assicurarsi nel tempo. Soprattutto non dovrà trascurare la disponibilità di quanti dentro e fuori del museo credono a questa nuova esigenza sociale.

La gamma delle trasformazioni interne con finalità di apprendimento è molto vasta, ma la comune strategia è che bisogna impegnarsi a riorganizzare gli allestimenti della mostra o della collezione in modo da coinvolgere maggiormente il pubblico. Gli interventi possono essere realizzati anche utilizzando strumenti che sono già a disposizione del pubblico per l'interpretazione degli oggetti e questi possono comprendere attività interattive, audio-guide, drammatizzazione, i materiali scritti, e i kit per gli adulti. Si cercherà quindi di andare incontro alla diffusa aspirazione di quanti vanno al museo senza obiettivi formativi specifici, ma vogliono semplicemente essere in grado di fruire meglio degli oggetti nella collezione. Nei casi in cui si decida di programmare eventi all'interno del museo, questi potranno essere allestiti sia con i laboratori specializzati su una determinata tematica o su oggetti specifici, sia con le visite guidate per focalizzare l'attenzione su aspetti o elementi speciali della collezione. Ci sono poi quegli eventi che sono organizzati da un museo, ma che vengono allestiti fuori dalle sue mura. Queste ultime iniziative oggi sono più diffuse all'estero che in Italia, e si tratta di corsi formali che, secondo la tipologia sopra vista, mirano ad obiettivi formativi che saranno poi accreditati dagli enti pubblici responsabili per la formazione continua o per l'educazione superiore. In tutti questi casi le metodologie messe a punto nel Regno Unito e in Italia sono più o meno le stesse, in quanto quelle di più facile attuazione tendono ad essere trasferibili da un contesto ad un altro. Vediamone alcune.

Identificare i vari gruppi target di adulti

È stato già detto che è impensabile che un museo possa soddisfare le più diverse aspettative di tutto il pubblico degli adulti. Il primo passo quindi consisterà nella scelta delle priorità. Sarà cioè essenziale individuare poche e precise tipologie corrispondenti a diversi tipi di visitatori adulti, per i quali il museo può impegnarsi in modo sistematico. Il numero preciso dei profili dovrà quindi essere determinato in relazione a quanto si desidera ampliare la missione del museo: il

If there is no clear direction in this experimental planning stage, on the other hand there are indeed some new initiatives. In fact, it has become a widespread habit for any museum to take the route they considered the best, expanding the established mission with resources to be found available here and there in order to widen the task. This means that all museums will have to be very careful when they want to invest new resources. They will also have to pay attention to their own staff's experiences, and therefore to the collaborations with the local agencies they have managed to collaborate with meanwhile. Above all, the museum will not be allowed to neglect the availability of those who - inside and outside it - believe in this new social need.

The range of internal transformations with learning objectives is extremely wide, but the common strategy is that it is compulsory to commit yourself to re-organize the settings of the exhibition or collection so as to involve the public to a greater extent. The interventions may be realized also using instruments which are already available to the public for the interpretation of objects, and these may include interactive activities, audio-guides, dramatization, written materials, and kits for adults. Therefore, one will try to favour the diffused aspiration of those who visit a museum with no specific training objectives, but simply want to be able to better benefit from the objects of the collection. In the cases when the decision is taken to plan some events inside a museum, these can be prepared both with the laboratories specializing in a certain thematic or specific objects, and with guided visits to focus the attention on particular features or elements of the collection. Then there are the events which are organized inside a museum but are prepared outside its walls. This latter kind of initiative is more popular abroad than in Italy. They are formal courses which, according to the above mentioned typology, aim at training objectives which will be later acknowledged by the local government agencies in charge of the continuous training or higher education. In all these cases the methods implemented in the United Kingdom and in Italy are approximately the same, because the most feasible ones tend to be transferable from one context to another. Let us examine a few of them.

The identification of the various target groups of adults

As previously stated, it is unthinkable that a museum can satisfy the most various expectations of the whole adult public. Consequently, the first step to take will be the choice of priorities. In other words, it will be essential to identify few and precise typologies corresponding to the different kinds of adult visitors, for whom the museum can commit itself systematically. Therefore, the exact number of profiles will have to be determined in relation to how one wishes to widen the museum's mission, which takes us back once again to

che ci riconduce ancora una volta al problema delle risorse disponibili e all'esperienza del personale a disposizione.

Stabilire un dialogo

Il secondo passo da fare, per seguire la metodologia indicata sopra, riguarderà l'identificazione delle pre-conoscenze del gruppo di adulti che si intende coinvolgere. In altre parole si dovrà cercare di individuare non solo le aspettative e le esigenze formative dei diversi gruppi target, ma si dovranno mettere in relazione le loro pre-conoscenze con le aspettative. Per assicurare successo a questa indagine della fattibilità, il museo non potrà evitare di stabilire un dialogo con i diversi gruppi target individuati.

Identificare i mediatori

Nel settore della identificazione e della motivazione dei mediatori culturali, molti musei hanno già acquisito un'importante esperienza, che si è sviluppata soprattutto con i successi dei primi dialoghi con le scuole. Sono emersi due metodi che infatti ricalcano quel tipo di consultazione. Con un primo metodo il personale del museo cercherà di individuare e coinvolgere una figura analoga a quella dell'insegnante che fungerà da portavoce del gruppo. Nel mondo anglosassone ci si è abituati a chiamare questi individui "cultural ambassadors" o "arts ambassadors" o "science ambassadors", a seconda della funzione educativa del progetto scelto dal museo. In ogni caso il termine "ambasciatore" è giustificato dal fatto che si tratta sempre di individui che sono stati invitati a rappresentare il gruppo target. Un secondo metodo è quello con cui si cerca di scegliere, nell'ambito di quel gruppo di adulti, un cosiddetto "focus group", al fine di programmare l'operazione con una serie di interviste mirate a non più di 8 o 10 persone.

Un caso di programmazione efficace

Il Victoria and Albert Museum, museo nazionale d'arte e disegno che si trova a Londra, è ovviamente ricco di risorse, ma è noto che la sua missione non è né facile né semplice in quanto deve assumersi contemporaneamente tre ruoli diversi: uno internazionale, uno nazionale e un altro regionale. Nel 2003 sono state aperte le nuove British Galleries (fig. 1) al suo interno, che hanno subito registrato un enorme successo di pubblico della più svariata provenienza e hanno anche vinto un importante premio europeo. Il loro successo proviene dall'impegno che era stato dedicato a stabilire le motivazioni, a capire le aspettative e a collegarle con le pre-conoscenze delle varie categorie di pubblico. Gail Durbin, responsabile dell'allestimento delle British Galleries, ha messo in rete un articolo in cui discute l'approccio che aveva deciso di adottare nell'indagine della fattibilità: e non a caso questa indagine è stata la vera chiave del successo dell'intera operazione.

the problem of the available resources and the experience of the available staff.

Establishing a dialogue

The second step to be taken, in order to follow the above-mentioned methodology, will concern the identification of the pre-knowledge of the adults group one intends to involve. In other words, one will have to try and look for the identification of not only the expectations and training demands of the various target groups, but also to link their pre-knowledge with their expectations. In order to guarantee success to this survey about feasibility, the museum cannot avoid establishing a dialogue with the different target groups which have been identified.

Identifying the mediators

As far as the identification and motivation of the cultural mediators is concerned, a lot of museums have already acquired some significant experience which has particularly developed into the success of the first dialogues with schools. Two methods have emerged which in fact reproduce that type of consultation. With the first method the museum staff will try to identify and involve a figure which is similar to that of the teacher who will be the group's spokesman. In the Anglo-Saxon world we have grown accustomed to call these subjects "cultural ambassadors" or "art ambassadors" or "science ambassadors" depending on the educational function of the project chosen by the museum. In any case, the term "ambassador" is justified by the fact that they are individuals who are invited to represent the target group. With the second method one tries to choose, within that group of adults, a so-called "focus group" in order to plan the operation with a series of interviews aimed at no more than 8 or 10 people.

A case of effective planning

The Victoria and Albert Museum, a national museum of art and design, located in London, is obviously rich in resources. Nevertheless, it is widely known that its mission is neither easy nor simple because it has to take on three different roles at the same time, an international one, a national one and a local one. In 2003 the British Galleries were opened inside this museum (fig. 1). They were immediately and enormously successful with an extremely varied public, and they also won an important European award. Their success is the result of the commitment which was given in order to establish motivations, to understand the expectations and link them to the pre-knowledge of the various public categories. Gail Durbin, in charge of the British Galleries arrangement, has inserted online an article debating the approach he had decided to take in the feasibility survey. As a matter of fact, this survey has been the real key for the success of the whole operation. Today you can find it on the Internet website www.vam.ac.uk.



Fig. 1. La nuova galleria Susan Weber al Victoria & Albert Museum di Londra.

The new Susan Weber Gallery in the Victoria & Albert Museum in London.

Oggi è possibile trovarla sul sito www.vam.ac.uk. Quello che leggiamo è che il Victoria and Albert Museum aveva scelto come priorità di rivolgersi a 8 diversi gruppi (i visitatori indipendenti, le famiglie, i gruppi scolastici, gli studenti, il pubblico locale, i gruppi di minoranza etnica, gli stranieri e gli specialisti) e ha cercato di stabilire un dialogo con i loro rappresentanti, consultandosi anche con i 'focus group' per ogni gruppo target. Per dare un'idea della cura riposta in questa fase preliminare, la programmazione era iniziata addirittura 5 anni prima dell'apertura delle nuove gallerie. La squadra che era al lavoro in questa fase programmatica cominciò subito col chiedersi cosa effettivamente si poteva aspettare ogni gruppo, per esempio, un pubblico di stranieri. E si rese conto fin dagli inizi che ci si trovava di fronte ad una preoccupante carenza di dati, di indagini e di informazioni su questo tipo di pubblico. Forse oggi anche in altri paesi come l'Italia ci si rende conto che cosa vuol dire disinformazione sulle aspettative e sulle pre-conoscenze del pubblico degli stranieri. In ogni caso, una volta intrapreso un vero e proprio studio di questa fascia di visitatori, Durbin per le nuove gallerie del Victoria and Albert Museum decise di identificare quali caratteristiche avrebbero potuto essere utili al fine di migliorare il loro coinvolgimento. Ne emerse chiaramente che si tratta di un pubblico che si dedica soprattutto ad un tipo di "apprendimento libero", con "esperienze di tipo

What we read is that the Victoria and Albert Museum had chosen as a priority to turn to 8 different groups (independent visitors, families, school groups, students, the local public, the minority ethnic groups, foreigners and specialists) trying to establish a dialogue with their representatives, also consulting the "focus groups" for every target group. To give you an idea of the accuracy given to this preliminary step, the planning had begun even 5 years before the new galleries were opened. The team working in this planning step immediately started to wonder what every group could really expect, for instance, a group of foreigners. In any case, after a real study of this kind of visitors was undertaken, for the new galleries of the Victoria and Albert Museum Mr. Durbin decided to identify what characteristics might have been useful in order to improve their involvement. The result was clearly that it was a public especially devoted to a type of "free learning", with "familiar experiences", which in most cases is accomplished during a "quick visit". Moreover, it was clear that they were people who had the "curiosity to perceive and understand the meaning of the British culture" and that, even if they all came from "pre-knowledge and different cultures" they share "a poor command of the English language" and a "poorer knowledge of the history of Great Britain". The solutions offered by the project, which were later actually implemented, deserve some reflections.

famigliare", che nella maggior parte dei casi realizza durante "una visita veloce". Inoltre si capì anche che si tratta di persone "incuriosite di percepire e capire cos'è la cultura britannica" e che nonostante provengano tutte da "pre-conoscenze e da culture diverse" hanno in comune "una scarsa conoscenza dell'inglese" e una "ancora più scarsa conoscenza della storia della Gran Bretagna". Le soluzioni che il progetto propose, e che poi vennero effettivamente realizzate, meritano qualche riflessione.

Innanzitutto si è voluto offrire un percorso mirato - cioè una visita-tipo guidata ma abbastanza breve, in modo da permettere accesso a tutte le sezioni più significative delle British Galleries. In secondo luogo è stato deciso di mettere a disposizione un ampio numero di strutture per accogliere il pubblico e farlo sedere. È stato poi preferito un tipo di presentazione che favorisse la fruizione diretta degli oggetti, in quanto si voleva che il coinvolgimento dei visitatori fosse sempre particolarmente intenso, proprio per non far perdere l'attenzione che poteva essere compromessa dalla scarsa padronanza della lingua inglese. Il museo decise quindi di non offrire pannelli o testi scritti in altre lingue, ma di presentare tutte le spiegazioni disponibili sulla cultura britannica con un approccio che è stato chiamato "hands-on". C'era cioè una consapevolezza di un problema, che sembra oggi stia arrivando anche in Italia, che non è assolutamente facile per un museo offrire una buona comunicazione al pubblico con testi scritti in lingue straniere. Ci si è quindi concentrati su dépliant che fossero solo in inglese, ma che furono magistralmente confezionati con brani brevi, assolutamente ripuliti da ogni espressione di tipo gergale, e con un vocabolario preciso e chiaro ma non complicato. Ad esempio è stato evitato quel lessico tipicamente museale, che per un pubblico nazionale non è particolarmente difficile, proprio perché è di grande diffusione, ma che invece presenta seri ostacoli di comprensione a lettori che non sono di madrelingua (si vedano termini inglesi come "Hanoverian", "Victorian").

Il dialogo che è stato intrapreso con i vari gruppi target ha poi convinto la squadra del Victoria and Albert Museum ad allestire diverse attività interattive nelle British Galleries in modo che tutto il pubblico fosse facilmente tentato dal loro uso. Questo è stato reso possibile mettendo a disposizione numerose strutture sparse ovunque per far sedere la gente, in modo da accoglierla comodamente non appena sentiva di voler concentrarsi su un tema preciso. In molti angoli delle sale sono stati collocati posti a sedere, con un computer, con diversi oggetti, con testi su pannelli e libri a disposizione (fig. 2). Non appena si vede la dislocazione di queste strutture ci si rende subito conto che si tratta di un approccio molto versatile e al tempo stesso pratico e confortevole. Per ritornare al periodo di programmazione necessario per mettere a punto questa attività, dopo la prima fase di individuazione dei

First of all, what has been offered is a targeted path - which means a guided but rather short visit - so as to allow the access to all the most significant sections of the British Galleries. Secondly, it has been decided to make a wide number of structures available, in order to welcome the public and have people seated. Moreover, the kind of introduction which has been preferred encourages the direct fruition of the objects, with the intention of making the visitors' involvement always particularly intense. This way attention - which might have been jeopardized by the poor command of the English language - was maintained. Then the museum decided not to offer panels or texts written in other languages, and to present all the available explanations about the British culture with an approach which has been called "hands-on". In other words, there was the awareness of a problem, which now seems to be facing in Italy as well. It is not at all easy for a museum to offer good communication with the public with texts written in foreign languages. The attention was then paid on brochures which were only written in English but were masterfully prepared with short passages, completely cleaned of any slangy expression, using a precise, clear and uncomplicated vocabulary. For instance, that typical museum lexicon, which is not particularly difficult for a national public because it is widely spread, presents serious comprehension obstacles for the readers whose mother tongue is not English (see English terms like "Hanoverian" or "Victorian").

The dialogue which has been started with the various target groups has then convinced the Victoria and Albert Museum to prepare various interactive activities in the British Galleries so that the whole public is easily tempted by their use. This was made possible making several structures available everywhere so that people could sit down, in order to welcome them comfortably as soon as they realized they wanted to concentrate on a specific topic. Many corners in the rooms have been equipped with chairs and benches, a computer, several objects, texts on panels and books at hand (fig. 2). As soon as the placement of these structures is noticed, one immediately understands it is a very versatile approach, and at the same time it is practical and comfortable. Now, to go back to the period which is necessary to implement this planning, after the first step concerning the priority groups identification and the dialogue with their focus-groups, the evaluation step is introduced. This consisted of, exactly as with the museum didactics in schools, a mechanism which is able to collect and satisfy the public's requests so as to improve the offer. For instance, it has come to light that also adults, as children in schools, have no time to waste, and so they expect a high quality service. This service has been made possible with a constant monitoring process. This way the Victoria and Albert museum has succeeded in experimenting the prototypes of its interactive activities,

gruppi prioritari e il dialogo con i loro focus-group, venne introdotta la fase della valutazione. Questa consisteva, esattamente come per la didattica museale nelle scuole, in un meccanismo in grado di raccogliere e soddisfare le richieste del pubblico in modo da migliorare l'offerta. È emerso per esempio che anche gli adulti, come i ragazzi delle scuole, non hanno tempo da sprecare, e quindi si aspettano un servizio di alta qualità. Questo servizio è stato reso possibile con un processo di monitoraggio costante: così il Victoria and Albert è riuscito a sperimentare i prototipi delle sue attività interattive, gli schermi, l'uso dello spazio, ed ha poi messo in atto la cosiddetta valutazione "front-end". Subito dopo l'inaugurazione è stata condotta un'indagine sulla soddisfazione dell'utenza, da cui sono state attinte ulteriori informazioni sulla qualità delle attività interattive, che erano nuove in quanto concepite in via sperimentale per quel particolare gruppo di adulti. Questa ricerca ha dimostrato che tutti gli sforzi per capire come migliorare l'offerta non erano stati sprecati, riuscendo ad andare incontro a esigenze e aspettative ben precise dei gruppi target, al cui profilo era stato dedicato tempo e denaro.

La soluzione delle Discovery Rooms

Altro caso esemplare è a Gloucester, una cittadina inglese di media grandezza. A differenza del Victoria and Albert di Londra, che si trova nella capitale inglese, ed è molto ricco di risorse, il museo di questa cittadina era molto modesto e aveva un allestimento piuttosto vecchio e misero. Ma questa è una situazione tipica di molti musei in Inghilterra, che comunque non impedisce loro di programmare innovazioni con attività interattive all'interno delle sale esistenti o di una sala nuova, se ne hanno lo spazio. Il museo di Gloucester è infatti solo un esempio di tutti quei musei che si trovavano in quelle condizioni ed hanno introdotto quella prassi che poi si è diffusa ovunque con il nome di "Discovery Rooms" (fig. 3).

L'introduzione di audioguida

L'uso dell'audioguida in molti musei d'arte è ormai un'innovazione comune, in quanto permette ai visitatori di programmare un percorso personalizzato. Si chiama appunto "audio-guidato", nel senso che il sistema dei commenti registrati permette la scelta di più di un solo percorso. Nel campo delle audio-guide va ricordato che oggi esiste il "Personal Digital Assistant", che è un percorso a scelta libera che ciascuno può costruire all'interno del museo. Si tratta di uno strumento innovativo nel senso che contiene non solo una guida audio ma anche visuale. Sono tecnologie pensate per visite guidate, le quali sono in un certo senso ancora tradizionali, proprio perché il rapporto tra voce dell'esperto e ascolto del visitatore è mediato da una tecnologia che costringe quest'ultimo in una posizione di passività. Invece un'innovazione interessante è quella che alcuni musei stanno sperimentando con

the screens, the use of space, and then it has implemented the so-called "front-end" evaluation. Immediately after the opening, a survey has been carried out about the users' satisfaction, from which additional information has been obtained regarding that particular group of adults. This research has proven that all efforts to understand how to improve the offer were not vain, because they succeeded in facing the precise demands and expectations of the target groups whose profile had been the recipient of time and money.

The Discovery Rooms solution

Another exemplary case is in Gloucester, a middle size English town. As opposed to the Victoria and Albert museum in London, which is located in the English capital and is rich in resources, this town's museum was quite modest and had a rather old and poor arrangement. Nevertheless, this is a typical situation in many English museums, which does not prevent them from planning innovations with interactive abilities inside the existing rooms or in a new room, provided that there is enough space. The Gloucester museum is actually just an example of all the museums which used to be in those conditions and have introduced this procedure which has later spread everywhere with the name "Discovery Rooms" (fig. 3).

The introduction of audio-guides

The use of audio-guides in many museums of arts is a common innovation today, because it allows visitors to plan a personalized route. In fact, it is called "audio-guided" in the sense that the recorded comments system allows the choice of more than one route. In the field of audio-guides the "Personal Digital Assistant" must be mentioned. It is a free choice route which anyone can design inside the museum. It is an innovating instrument in the sense that it contains not only an audio but also a visual guide. They are technologies conceived for guided visits which are somehow still



Fig. 2. La nuova galleria degli argenti al Victoria & Albert Museum a Londra.
The new "Silver Room" in the Victoria & Albert Museum in London.

l'adozione dei nuovi modelli di cellulari wireless. Una volta messi a punto questi telefonini potranno permettere ai visitatori tutta una serie di operazioni interattive: dalla fotografia, all'ascolto delle informazioni più svariate sugli oggetti. Questo vuol dire che la raccolta di questi dati personalizzati in una banca fatta di immagini e di testi su vari oggetti della collezione facilita la partecipazione attiva dei suoi visitatori.

La drammatizzazione

Un'altra attività formativa che riguarda la partecipazione è la drammatizzazione, che oggi almeno 1 su 3 musei in Inghilterra utilizza a fini educativi. Si tratta di un metodo d'interpretazione delle collezioni che si sta diffondendo anche in altri paesi, come l'Italia. I Musei Civici di Reggio Emilia, ad esempio, hanno ormai sviluppato un'esperienza di molti anni. Da noi in Inghilterra il Museo di Londra è stato, se non all'avanguardia, certo un grande divulgatore di questa prassi. Al suo interno in una qualsiasi domenica dell'anno c'è sempre uno spettacolo a disposizione dei visitatori. Frequentatori assidui di questa attività sono gli adulti, tutti di varia estrazione, dalle famiglie, agli adulti singoli, poi anche coppie e gruppi di amici. In un caso che ricordo per avervi assistito personalmente, un attore raccontava dell'epidemia della peste bubbonica a Londra nel diciottesimo secolo, e interpretava il ruolo di uno che era scampato al contagio ed era sopravvissuto. Durante la narrazione si esprimeva con una prestazione interattiva che conteneva anche tante domande dirette al pubblico. Questo tipo di attività differenzia il tipo di formazione sia da quello a disposizione della visita guidata che dai laboratori formali, pur contenendo elementi di entrambi. Un altro esempio che ricordo è quello di un attore che interpretava il personaggio di Charles Darwin, girando nelle gallerie del Natural History Museum di Londra e interagendo con i visitatori, stabilendo contatti improvvisati al momento, sia con adulti giovani che meno giovani. Inoltre la drammatizzazione può servire anche ad interpretare le collezioni di un museo, e come approccio si nota subito che si allontana enormemente dalle soluzioni più statiche e tradizionali, come quelle dei testi su pannelli o delle didascalie inserite nelle bacheche. A questo tipo di strategia formativa che abbiamo fin qui illustrato, e le cui attività possono essere più o meno interattive, se ne aggiungono naturalmente altre. Ad esempio quelle degli eventi che possono essere ospitati sia dentro che fuori dai musei, le quali possono essere più o meno strutturate e mirate in senso educativo.

L'organizzazione di workshop informativi

Eventi che vengono solitamente ospitati all'interno di un museo sono quei veri e propri workshop formativi, che possono aver luogo all'ora di pranzo o la sera dopo il lavoro, per permettere alla gente di partecipare con minime interferenze nella loro giornata. Ma vi



Fig. 3. Attività nelle discovery rooms

al Gloucester City Museum.

Activities in the discovery rooms of the Gloucester City Museum.

traditional, exactly because the relationship between the expert's voice and the visitor's listening is mediated by a technology which pushes the visitor into a passive position. On the other hand, an interesting innovation is the one that some museums are experimenting with the adoption of new models of wireless mobile phones. After they have been arranged, these mobile phones can allow a wide range of interactive operations to visitors, from photography to the listening of the most various information about the objects. This means that the gathering of these personalized data, in a database made of images and texts about various objects of the collection, facilitates the active participation of its visitors.

Dramatization

As regards participation, another training activity is dramatization, which today is used by at least 1 out of 3 museums in England with educational purposes. It is a method to interpret the collections which is spreading also in other countries such as Italy. The Civic Museums in Reggio Emilia, for instance, have now developed a long-time experience. In England the Museum of London has certainly been a great - not to say in the vanguard - popularizer of this procedure. Regulars of this activity are adults, of all social ranks, from families to single adults, then also pairs and groups of friends. In one case I recall because I was

possono anche essere eventi di altro genere che riescono a combinare formazione, distrazione e piacere con esperienze culturali diverse. Esempi cui si è già accennato sono quelli di un pomeriggio con danze Africane al British o una serata speciale, con musica e cena etnica, sempre al ristorante di questo museo. Un altro esempio molto comune, che almeno all'estero si è diffuso per diretta ispirazione dei musei, anche se poi viene realizzato fuori dalle loro mura, è il laboratorio delle cosiddette rimembranze. Si tratta di eventi che hanno come obiettivo l'osservazione di oggetti storici, che vengono fatti passare di mano in mano per stimolare la memoria. È interessante che questa innovazione museale oggi venga considerata dalla ricerca scientifica come un'attività di stimolo della storia orale: ma quello che l'aveva inizialmente ispirata era il fatto che poteva funzionare da servizio di formazione continua ed educazione sociale. Altra iniziativa è quella che da anni si è fatta conoscere in Inghilterra con il nome di "Heritage Walks", cioè di passeggiate culturali. Queste iniziative si stanno diffondendo anche in Italia per diretto interesse, e molto spesso per la lodevole organizzazione, dalle sezioni culturali delle amministrazioni comunali. Un altro esempio di questo genere è la visita guidata alla scoperta di un paesaggio tipico o di una città o quartiere di valore storico. In questo settore il museo di Bristol è diventato famoso in Inghilterra, perché organizza ogni estate passeggiate tematiche su temi dei più diversi, dalla "Storia della schiavitù" al "Comportamento degli uccelli in un habitat urbano".

L'innovazione degli Art Icebreaker

"Art Icebreaker" che significa "Arte per rompere il ghiaccio" è un programma ormai molto famoso in Inghilterra, da quando la galleria di Dulwich ha cominciato ad organizzare a Londra una serie di workshop nel territorio circostante che aveva le più svariate finalità culturali. I partecipanti vengono portati a osservare attività e oggetti d'arte in vari centri di accoglienza e di rifugio, ad esempio, negli ostelli e nei pensionati per i disoccupati, o nelle prigioni, talvolta anche in un ospedale per malati terminali. Gli oggetti della collezione sono il pretesto per queste visite, e la grande creatività di questi gruppi viene bene sottolineata dai manufatti d'arte che, portati fuori dal museo, suscitano la curiosità di essere riportati o riferiti ai laboratori, nelle cui condizioni speciali sono stati elaborati e da cui sono usciti.

I corsi accreditati

Per concludere, ci sono poi quei corsi accreditati cui è già stato fatto riferimento, che sono anche i più conosciuti tra tutti quelli allestiti dai musei. Ne esistono oggi qui in Italia molti come altrove. Nel Regno Unito diversi musei sono andati addirittura oltre la loro specialità scientifica, culturale o artistica e si sono impegnati nel vasto settore dell'emergenza sociale. In questo senso molti di loro offrono la possibilità di recupe-

there in person, an actor told about the bubonic plague epidemic of London in the 18th century, and played the role of a man who had avoided the infection and survived. During the narration he expressed himself with an interactive performance containing also many questions addressed to the public. This kind of activity differentiates the training type from both the one available to guided visit and formal laboratories, though containing elements from both. Another example I recall is that of an actor who played the role of Charles Darwin, wandering around the Natural History Museum of London and interacting with visitors, establishing contacts improvised on the spot, both with young and less young adults. Moreover, dramatization may also help interpreting the collections of a museum, and as an approach, one immediately notes that it is totally different from the most static and traditional solutions, such as texts on panels or captions on noticeboards. Of course, other kinds of training strategies will be added to the ones we have described so far, having activities which can be more or less interactive. For instance, the strategies of the events which might take place both inside and outside a museum. They can be more or less structured and targeted, in an educational sense.

The arrangement of informative workshops

The events which are usually hosted inside a museum are the real training workshops which might take place at lunchtime or in the evening after work, in order to allow people to participate with the minimum interferences in their day schedule. Nevertheless, there can also be some events of a different kind which succeed in combining training, entertainment and pleasure with different cultural experiences. Some examples, which have already been mentioned above, are the afternoons with African dances at the British or a special evening, with music and ethnic dinner, again at the museum's restaurant. Another extremely common example, which has spread at least abroad due to the direct inspiration of the museums, even if it was later accomplished outside their walls, is the laboratory of the so-called remembrances. They are events having as a target the observation of historical objects, which pass from hand to hand in order to stimulate memory. Interestingly, today this museum innovation is considered by the scientific research as a stimulating activity of the oral history. Yet, what had originally inspired it was the fact that it could work as a continuous training and social education service. Another initiative which has grown popular in England in the past years is called "Heritage Walks", in other words cultural promenades. These initiatives are spreading also in Italy because of the direct interest, and quite often because of their praiseworthy organization, by the cultural sections of the town administration. Another example of this kind is the guided visit to the discovery of a typical landscape or

rare delle competenze-chiave a chi le ha perdute da tempo o non le ha mai possedute - come l'alfabetizzazione e le abilità matematiche elementari - ma questi sono settori particolari che richiederebbero un'analisi separata. Questa invece che ho presentato è stata una panoramica generale sul tema delle attività educative per gli adulti che possono essere allestite da tutti i musei. Si è trattato ovviamente di una rassegna sintetica ed impressionistica per i limiti di spazio, ma mi auguro risulti utile a dare un'idea di come oggi qualsiasi museo si possa aprire per realizzare le potenzialità formative delle loro collezioni, sia quelle rare che quelle che sembrano meno preziose.

BIBLIOGRAFIA / REFERENCES

CATON J., 2003. *L'apprendimento degli adulti al museo: l'esperienza anglosassone*. In: Sani M., Trombini A. (eds.), *La Qualità nella pratica educativa al museo*. IBC Bologna, pp 146-151.

DIERKING L., 1989. What research says to museum educators about the family museum experience. *Journal of Museum Education*, 14(2): 9-11.

DURBIN G., 2002. *Interactive learning in the British Galleries 1500-1900*. Interactive Learning in Museums of Art and Design, conference paper su www.vam.ac.uk

FALK J., DIERKING L., 2000. *Learning from Museums*. Walnut Creek CA, AltaMira Press, 272 pp.

GIBBS K., SANI M., THOMPSON J. (eds.), 2007. *Musei e apprendimento lungo tutto l'arco della vita. Un manuale europeo*. Edisai, Ferrara, 112 pp.

HEIN G., 1998. *Learning in the Museum*. Routledge, London e New York, 203 pp.

SACHATELLO-SAWYER B., FELLEZ, R., 2001. Listening to Voices of Experience: A National Study of Adult Museum Programs. *Journal of Museum Education*, 26(1): 16-21.

Siti web / Web sites (accessed 15.12.12)

Consiglio europeo di Lisbona 23 & 24 marzo 2000
http://europa.eu.int/comm/education/index_en.html
"Inspiring Learning for All"
<http://www.inspiringlearningforall.gov.uk>

an historically interesting town or district. In this field the Bristol museum has become famous in England because every summer it organizes some thematic promenades on the most various topics, from the "History of Slavery" to the "Behaviour of birds in an urban habitat".

The Art Icebreakers innovation

"Art Icebreaker" - which means "the art to break ice" - is a very famous programme in England today, since the Dulwich gallery has started to organize in London a series of workshops in the surrounding area, having the most various cultural purposes. The participants are taken to observe activities and art objects in several help and shelter centers, for instance in hostels and homes for the unemployed, or in prisons, sometimes also in a hospital for the terminal diseased. The collection's objects are the pretext for these visits, and the great creativity of these groups is properly highlighted by the art handiworks which, outside the museum, arouse the curiosity to be taken back or referred to laboratories, in whose special conditions they have been created and from where they have come out.

The qualified courses

In conclusion, there also are the qualified courses mentioned above, which are also the most popular among the ones prepared by museums. A lot of them exist today in Italy as elsewhere. In the United Kingdom several museums have gone even beyond their scientific, cultural or artistic specialization, and have engaged themselves in the wide sector of social emergency. In this sense, a lot of them offer the chance to recover the key competences for those who have long lost them or have never had them - such as literacy and the basic mathematics abilities - but these are particular sectors which would require a separate analysis. On the other hand, what I have introduced here has been a general overview on the matter of educational activities for adults, which might be prepared by all museums. Obviously, it is a concise and impressionistic report due to space limits, but I hope it will be useful in order to give an idea of how any museum today can open itself to achieve the training potentialities of its collections, both the rare ones and the ones which seem less valuable.