

Indagine sul pubblico scolastico del Museo universitario di Chieti

Alessia Fazio
 Antonietta Di Fabrizio
 Assunta Paolucci
 Maria Del Cimmuto
 Mariangela Sciubba

Museo universitario dell'Università degli Studi "G. d'Annunzio" di Chieti - Pescara, Piazza Trento e Trieste, 1. I-66100 Chieti.
 E-mail: mssb@unich.it

RIASSUNTO

Il Museo universitario di Chieti ha deciso di predisporre dei questionari mirati alla tipologia di utenza (visitatore, insegnante, alunno) per poter monitorare, comprendere e ottimizzare tutti gli aspetti dell'esperienza in museo.

In questa ricerca ci siamo occupati principalmente della valutazione sulla nostra struttura da parte del pubblico scolastico (insegnanti ed alunni) attraverso l'analisi di questionari somministrati dal mese di febbraio 2012 al mese di maggio 2013.

Essere in grado di analizzare la propria realtà è il primo passo verso azioni di qualità; quello seguente è fatto di scelte ed opere che, giorno dopo giorno, portano a migliorare considerevolmente la qualità dell'offerta della propria struttura museale.

Parole chiave:

valutazione, educazione, comunicazione.

ABSTRACT

Research on school visitors to the University Museum of Chieti.

The University Museum of Chieti has designed questionnaires specific to the type of user (visitor, teacher, student) in order to monitor, understand and optimize all aspects of the museum experience.

In this study we dealt mainly with the assessment of our structure by the school public (teachers and students) through the analysis of questionnaires from February 2012 to May 2013.

Being able to analyse the current state of the institution is the first step towards high-quality actions; the next step involves choices and interventions which, day after day, lead to a considerable improvement of the quality of the museum.

Key words:

evaluation, education, communication.

La valutazione è un atto finale che può identificarsi con la sola rilevazione e il controllo di dati e risultati, ma per poter offrire un servizio di qualità essa deve essere anche un'attenta riflessione sulle modalità peculiari dell'azione intrapresa con l'analisi del processo attivato, dei prodotti e dei servizi realizzati, dei risultati ottenuti.

Presso il nostro Museo universitario, da atto finale di semplice indagine, la valutazione diventa il punto di partenza quando interrogandosi sulla ricaduta delle azioni intraprese, verificando e valutando l'attività educativa promossa dal museo si agisce su una nuova fase di progettazione, sulla scelta delle procedure e degli strumenti dalle finalità, nel nostro caso, didattiche. Conoscere il pubblico effettivo e potenziale, in ter-

mini sia quantitativi sia qualitativi, è uno degli strumenti necessari per impostare e promuovere un'offerta museale consapevole, efficace ed efficiente e la valutazione è un valido strumento attraverso cui "dialogare" con il proprio pubblico.

Il Museo universitario di Chieti ha deciso di predisporre dei questionari mirati alla tipologia di utenza (visitatore, insegnante, alunno) per poter monitorare, comprendere e ottimizzare tutti gli aspetti dell'esperienza in museo.

In questa ricerca ci siamo occupati principalmente della valutazione della nostra struttura da parte del pubblico scolastico (insegnanti ed alunni) attraverso l'analisi dei questionari distribuiti dal mese di febbraio 2012 al mese di maggio 2013.

OBIETTIVI GENERALI

L'analisi dei dati sugli insegnanti fruitori è stata utilizzata per:

- identificare il profilo degli insegnanti che decidono di visitare il museo;
- determinare i mezzi di comunicazione attraverso i quali gli insegnanti sono venuti a conoscenza delle attività didattiche del museo;
- definire eventuali rapporti di fidelizzazione (conoscenza pregressa della struttura museale);
- delineare il livello di gradimento in merito alla comprensione e alla chiarezza dei messaggi veicolati dal museo (esposizione dei reperti, materiale informativo, bookshop, professionalità del personale, spazio e comfort dei locali);
- indicare il grado di apprezzamento sulla modalità di prenotazione delle attività didattiche, sulla capacità comunicativa dell'operatore museale, sui temi affrontati, sul linguaggio utilizzato e sui laboratori didattici;
- individuare le modalità di fruizione, ovvero il tipo di comportamento riscontrato nei propri alunni durante la visita;
- comprendere quali siano i bisogni e le motivazioni determinanti nella scelta del consumo museale;
- raccogliere opinioni e pareri in merito ad aspetti specifici dell'offerta museale (giudizio sul costo dell'attività didattica offerta, ripetizione dell'esperienza ed eventuale segnalazione ad altri colleghi).

L'analisi dei dati sugli alunni fruitori è stata utilizzata per:

- determinare il rapporto di fidelizzazione con la nostra struttura (capire se si era già venuti in museo e se si ha intenzione di ritornarci con la propria famiglia);
- comprendere l'impressione generale che essi hanno avuto del museo;
- rilevare il livello complessivo di soddisfazione connesso alla visita;
- comprendere il gradimento dell'attività laboratoriale svolta;
- capire cosa hanno pensato gli alunni del museo;
- acquisire opinioni e pareri in merito all'offerta museale.

IL CAMPIONAMENTO E LA RACCOLTA DEI DATI

Il campione della ricerca è stato casuale; i questionari sono stati somministrati ad alcuni degli insegnanti e degli alunni che hanno effettuato una visita guidata con/senza laboratorio presso il Museo universitario di Chieti, dal mese di febbraio 2012 al mese di maggio 2013.

Abbiamo considerato, quindi, l'affluenza annuale del pubblico scolastico, tenendo presente che dal mese di giugno 2012 al mese di settembre 2012 non abbiamo avuto loro visite.

Lo strumento utilizzato è il questionario strutturato, che presenta il vantaggio di consentire una raccolta delle informazioni dettagliata, sintetica e facilmente valutabile con tecniche statistiche.

Il questionario è stato articolato attraverso alcune domande a risposta chiusa e alcune a risposta aperta. La ricerca si è posta, infatti, l'obiettivo di integrare il fabbisogno informativo quantitativo con analisi di tipo qualitativo.

I questionari sono stati distribuiti all'inizio delle attività didattiche (visita e/o laboratorio) e ritirati al loro termine.

Complessivamente i questionari raccolti sono stati 832 per gli alunni e 92 per gli insegnanti.

IL QUESTIONARIO PER GLI INSEGNANTI

Le domande sono 13, di cui 2 in forma aperta.

Prima del questionario abbiamo spiegato le motivazioni e l'importanza della raccolta delle osservazioni e suggerimenti da parte dell'insegnante.

Le domande a risposta chiusa sono prevalenti per consentire agli intervistati una compilazione il più possibile agevole.

Nello specifico la domanda numero:

- 1) riguarda l'individuazione del grado di appartenenza dell'insegnante;
- 2) vuole individuare attraverso quali mezzi di comunicazione gli insegnanti sono venuti a conoscenza del museo ("Com'è venuto a conoscenza delle nostre attività didattiche?". Locandine nei negozi / Articolo su rivista di turismo scolastico / Conoscevo già il museo / E-mail/ Internet/ Altri insegnanti / Per caso / Attraverso la scuola-università / Attraverso la brochure / Altro);
- 3) vuole determinare il grado di fidelizzazione con il museo ("Aveva già visitato il museo?");
- 4) serve per delineare il livello di gradimento in merito alla comprensione e chiarezza dei messaggi veicolati dal museo ("Del museo ha apprezzato: l'esposizione dei reperti, il materiale informativo, il bookshop, la professionalità del personale, lo spazio e il comfort dei locali");
- 5) vuole indicare il grado di apprezzamento dell'attività didattica in relazione alla modalità di prenotazione delle attività didattiche, alla capacità comunicativa dell'operatore museale, ai temi affrontati, al linguaggio utilizzato e ai laboratori didattici";
- 6) si è chiesto un giudizio complessivo sull'interesse, attenzione e coinvolgimento degli alunni;
- 7) ha l'intenzione di comprendere quali aspetti cognitivi sono stati attivati dalla visita e in che misura ("Perché ritiene che la visita al museo sia utile?");
- 8) è stata posta per delineare il livello di soddisfazione della visita ("in generale è soddisfatto della visita al nostro Museo?");
- 9) è finalizzata a comprendere, attraverso una rispo-

sta aperta, l'eventuale perché di uno scarso livello di soddisfazione;

10) ha la funzione di raccogliere i giudizi dei visitatori sul costo del prezzo pagato per l'attività didattica ("Come giudica il costo dell'attività didattica?");

11) ha l'obiettivo comprendere se l'insegnante è intenzionato a ripetere l'esperienza;

12) serve a valutare se segnalerà l'esperienza ad altri colleghi;

13) è una risposta aperta su cui annotare raccogliere suggerimenti/commenti in merito all'offerta museale.

IL QUESTIONARIO PER GLI ALUNNI

Le domande sono 9, di cui 2 in forma aperta.

Prima del questionario abbiamo spiegato l'importanza della raccolta dei giudizi da parte degli alunni.

L'impostazione delle domande è stata diversa per numero e per linguaggio utilizzato: per gli alunni, abbiamo cercato, infatti, di rendere il questionario più immediato ed accattivante, inserendo accanto alle risposte delle emoticon, ovvero, le riproduzioni stilizzate di quelle principali espressioni facciali *umane* che esprimono un'emozione (sorriso, broncio...)

Nello specifico la domanda numero:

1) individua il grado di appartenenza dell'alunno;

2) serve a determinare il grado di fidelizzazione con il museo ("È la prima volta che visiti il museo?");

3) è finalizzata a definire il livello di gradimento in merito dell'offerta museale ("Che impressione hai avuto del Museo?");

4) si è chiesto, mediante una risposta aperta di individuare cosa sia piaciuto maggiormente;

5) aiuta a comprendere il livello di soddisfazione della visita ("Sei soddisfatto della visita?");

6) vuole comprendere il livello di soddisfazione della laboratorio didattico, se svolto ("Sei soddisfatto del laboratorio svolto?");

7) serve a capire livello di soddisfazione generale dell'esperienza vissuta al museo ("Fantastico - interessante - bello, ma troppo difficile - noioso");

8) ha l'obiettivo di delineare il desiderio dell'alunno di tornare in museo con la propria famiglia ("Torneresti a trovarci con la tua famiglia?");

9) è una risposta aperta che raccoglie i consigli per il museo ("Quale consiglio ci vorresti dare?").

I DATI EMERSI DAI QUESTIONARI

Qui di seguito vengono riportati i risultati più indicativi emersi dall'indagine.

Dall'analisi delle risposte aperte degli insegnanti (tab.

1) abbiamo potuto avere una maggiore cognizione sull'efficacia della comunicazione del nostro museo, sulle motivazioni o sulle aspettative di visita, sulle modalità concrete di fruizione, raccogliendo suggerimenti e richieste per il miglioramento dell'offerta.

Ci sono state segnalate, infatti, la necessità di predisporre alcune sedute in museo per i bambini, l'am-

pliamento dei locali destinati all'esposizione e il desiderio di più laboratori manipolativi ed una maggiore pubblicità sulle nostre attività.

Dall'analisi delle risposte aperte sulla domanda "Quale consiglio ci vorresti dare?" (tab. 2) risulta che gli alunni vorrebbero:

- svolgere più attività laboratoriali;
- avere più dinosauri da osservare;
- svolgere una visita guidata più divertente e interattiva.

ANALISI DEI RISULTATI

La riflessione sulla missione educativa del nostro Museo ci invita ad assumere un atteggiamento "critico", nel senso positivo del termine, rispetto al nostro lavoro, il che significa apprendere dall'esperienza e soprattutto dagli insuccessi, riconoscere punti di forza e di debolezza, valorizzare gli aspetti positivi e soprattutto quelli negativi.

"Interrogarsi e interrogare, uscire dal guscio dell'autoreferenzialità, essere al servizio, lettura onesta dei risultati, ascolto, autovalutazione, disponibilità all'incontro, flessibilità progettuale, autocritica, saper guardare, centralità del pubblico, museo come servizio sociale a valenza culturale, apertura, comparazione, consuntivo qualità. L'interrogarsi e la qualità sono all'inizio e alla fine dell'elenco perché sono due capi di quell'etica della responsabilità pubblica che chiama il museo a confrontarsi con la sua disponibilità all'apertura e all'innovazione" (Bollo, 2008).

I dati raccolti mostrano che il 60% degli insegnanti aveva già visitato il museo e il 98% ripeterà l'esperienza effettuata. Dall'esame delle risposte aperte essi hanno espresso emozioni positive come molta curiosità ed interesse.

Ne consegue che l'esperienza globale della visita museale sia risultata prevalentemente positiva.

Anche il 98% degli alunni alla domanda "Torneresti a trovarci con la tua famiglia?" ha risposto positivamente.

Questi dati indicano come gli utenti (insegnanti ed alunni) percepiscano il museo come struttura accessibile, propria, aperta alla consultazione e, quindi, un luogo da visitare più volte.

"Un Museo della Scienza non può proporre solo di "guardare" degli oggetti o esemplari naturali o di "osservare" la riproduzione di un fenomeno naturale, ma deve fornire al pubblico gli strumenti per comprendere il contesto in cui l'oggetto è stato inventato, l'esemplare raccolto, il fenomeno osservato per la prima volta: in questo modo potrà essere comunicata la straordinarietà dell'invenzione, lo stupore della scoperta. La Scienza è cultura, non un insieme di nozioni tecniche, non un prontuario di formule. È comprensione del passato e aggiornamento sul presente e l'immediato futuro... Nei musei, invece, esistono possibilità diverse di comunicazione, si può imparare attraverso l'interazione con le collezioni,

Aspetti analizzati	Possibilità di scelta nelle risposta	percentuale rilevata
Scuola di provenienza degli insegnanti	scuola primaria	84%
	scuola secondaria di I grado	4%
	scuola secondaria di II grado	4%
Conoscenza del Museo	conoscenza pregressa	39%
	attraverso la brochure	29%
	da altri insegnanti	22%
	internet	7%
	newsletter	2%
Rapporti di fidelizzazione	aveva già visitato il museo con un'altra classe	44%
	non era mai venuto	40%
	aveva già visitato il museo da solo	16%
Aspetti apprezzati del Museo	esposizione dei reperti	89%
	cortesia del personale	89%
	pannellistica e didascalie	84%
	lo spazio e il confort per l'attività didattica	68%
	bookshop	54%
Aspetti apprezzati nelle attività didattiche	il linguaggio utilizzato	83%
	la capacità comunicativa dell'operatore	80%
	i temi affrontati	84%
	i laboratori didattici	75%
	modalità di prenotazione	66%
Motivi individuati per l'utilità delle visite/laboratori museali	ambiente stimolante	94%
	potenziamento della motivazione all'apprendimento dei ragazzi	87%
	possibilità di affrontare	70%
	temi extra-curricolari	
Rilevazione di un alto interesse e coinvolgimento da parte degli alunni:		89%
Grado di soddisfazione della visita:		89%
Grado di soddisfazione del costo dell'attività didattica:		95%
Intenzionalità futura di ripetere l'esperienza:		98%
Desiderio di segnalare l'esperienza positiva in museo ai colleghi:		98%

Tab. 1. Questionario per gli insegnanti: dati emersi dall'analisi di un campione di 92 schede.

attraverso l'esplorazione pratica, la sperimentazione, stimolando la curiosità e l'immaginazione, le facoltà sensoriali oltre quelle cognitive" (Cambi & Gattini, 2007).

L'analisi del contesto, l'individuazione dei destinatari e delle risorse, la descrizione degli obiettivi, la definizione dei tempi e delle strategie didattiche, la scelta dei contenuti, la valutazione del prodotto che organizzano l'apprendimento all'interno di un museo, non devono far dimenticare quell'aspetto del museo che può venire solo dall'incontro diretto con i reperti.

Lo stato d'animo provocato dall'ammirazione è, infatti, uno degli elementi che rendono la visita museale un'esperienza speciale (Bettleheim, 1997).

Il "successo" di un processo didattico si basa sull'equilibrio fra la meraviglia, l'opportunità di riuscire a stupirsi ed obiettivi educativi chiari e ben progettati. Dal punto di vista dell'educazione museale è importante cercare tale equilibrio all'interno dell'offerta didattica.

A tal proposito, sono interessanti anche i dati che emergono dall'analisi del nostro "Guest Book", il libro dei visitatori in cui vengono annotate spontanee indicazioni sul/per museo. Queste frasi documentano le emozioni stimulate dalla visita e consentono di raccogliere giudizi sull'esperienza e sui servizi che il museo offre.

Dall'esame dei commenti degli alunni e degli insegnanti, affiora quanto sia importante il ruolo della

Grado scolastico di appartenenza dell'alunno		
90% scuola primaria	4% scuola secondaria di I grado	3% scuola secondaria di II grado
Prima visita al Museo universitario:	71% SI	26% NO
Livello di gradimento generale:	97% (È piaciuto)	56% (È rimasto meravigliato dalle cose viste)
Livello di soddisfazione della visita:	96% (È piaciuto)	
Livello di soddisfazione dell'attività laboratoriale:	97% (È piaciuto)	
Desiderio di tornare in museo con la propria famiglia:	98% (SI)	
<p>"Cosa ti è piaciuto di più?" Dall'analisi delle risposte aperte sulla domanda "Cosa ti è piaciuto di più?" è chiaro che gli alunni sono stati entusiasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - della ricostruzione di un <i>Allosaurus fragilis</i> posto all'ingresso del museo; - della riproduzione di un orso delle caverne; - dei reperti sui dinosauri (impronte, uova, coprolite...); - dei fossili; - dei laboratori svolti come, ad esempio: <p>"Chi scava... scova" (attività di simulazione di uno scavo paleontologico con estrazione e riconoscimento di fossili); "Piccoli investigatori scoprono la Preistoria" (ricerca delle motivazioni che hanno portato all'estinzione dei dinosauri attraverso una caccia al tesoro in museo); "Pitture rupestri" (riproduzione di oggetti artistici e frammenti delle più note pitture rupestri); "Artigiani della Preistoria: pasticci di argilla" (attività laboratoriale manipolativa per creare oggetti d'uso quotidiano).</p>		

Tab. 2. Questionario per gli alunni: dati emersi dall'analisi di un campione di 832 schede.

meraviglia: "Il vostro museo di dinosauri e altri animali è meraviglioso e forse un giorno tornerò a vederlo, come voto della visita gli do dieci"; "È stata una visita molto interessante. Mi ha colpito di più un po' tutto"; "Come insegnate voi. capiscono anche le mura!"; "Mi è piaciuto molto, anche se l'ho visto già tante volte!"; "Bella la struttura e l'allestimento, interessanti i laboratori" - gli insegnanti e alunni della III A e B della Scuola Primaria di Ripatransone (AP); "Come ogni anno eccoci qui al Museo di Chieti. I bambini ne vanno matti".

"Emozionare, stupire, far riflettere, far ragionare, motivare. Il visitatore dovrebbe cambiare. Dovrebbe entrare in museo in un certo stato e uscire in un altro, almeno un po' diverso. Poiché il termine "imparare" non rende effettivamente conto della particolarità dell'esperienza museale, è attorno all'idea di "cambiamento" che si concentrano interessanti discussioni" (Merzagora & Rodari, 2007).

Per Benjamin Bloom, infatti, l'apprendimento è fatto di due componenti fondamentali: l'apporto cognitivo (intellettuale, assimilazione di un'informazione) e l'apporto emotivo (ricordi, esperienze) e l'uno ha bisogno dell'altro. "Per la buona riuscita di questo meccanismo è necessario, quindi, che sia il museo a "capire" il visitatore (intuire le sue aspettative) e non il contrario, come spesso accadeva in passato" (Angela, 1988).

Altro elemento molto interessante, emerso da questa indagine, è che insegnati ed alunni apprezzano e desiderano svolgere soprattutto laboratori di creatività; la metodologia alla base dei laboratori citati

nelle risposte aperte ("Pitture rupestri", "Chi scava... scova", "Artigiani del Neolitico...") è quella che più si avvicina all'attivismo pedagogico, al presupposto del "fare per capire" più a fondo, affiancandosi alla scuola nel perseguire il potenziamento delle grammatiche visive.

È interessante notare come anche nei confronti del mondo della scuola cresca nei musei l'esigenza di superare i confini di una tradizionale educazione scientifica, per favorire un coinvolgimento più ampio nelle relazioni tra scienze e società" (Merzagora & Rodari, 2007).

La ricerca di qualità è un percorso senza fine e assumerla come obiettivo professionale significa innanzitutto coltivare un atteggiamento di apertura verso la ricerca stessa e la sperimentazione.

CONCLUSIONI

I risultati ottenuti hanno fornito interessanti spunti di riflessione.

Mostrano, ad esempio, che nel periodo considerato (mese di febbraio 2012 al mese di maggio 2013), il nostro pubblico scolastico sia proveniente prevalentemente dalla Scuola Primaria. La bassa frequentazione della Scuola Secondaria di I e II grado ci suggerisce la necessità di coinvolgere insegnanti ed alunni con proposte diverse da quelle offerte. Per questo, per il nuovo anno scolastico abbiamo riprogettato i laboratori destinati alle Scuole Secondarie. Dai risultati emerge anche che dovremmo migliorare lo spazio ed il confort per l'attività didattica anche con l'adeguamento delle aule ad essa destinate. La

riorganizzazione dell'allestimento del percorso "Origini dell'uomo", rinnovato attraverso l'esposizione di specifici materiali e significativi reperti, è stato studiato anche per una migliore fruizione da parte del "pubblico scolastico" con una pannellistica semplice e chiara e procedure di animazione e presentazione, come exhibit interattivi.

Dall'analisi dei risultati è evidente come lo spazio pubblicitario acquistato su una rivista dedicata ai viaggi d'istruzione scolastica non abbia avuto l'esito sperato e si è deciso, quindi, di non ripetere questa esperienza pubblicitaria.

Essere in grado di analizzare la propria realtà è il primo passo verso azioni di qualità, quello seguente è fatto di scelte ed opere che, giorno dopo giorno, portano a migliorare considerevolmente la qualità dell'offerta della propria struttura museale.

Noi continueremo a valutare i nostri servizi per orientare a progettare al meglio la nostra azione educativa.

BIBLIOGRAFIA

ANGELA A., 1988. *Musei (e mostre) a misura d'uomo*. Armando Editore, Roma, p. 37.

BETTELHEIM B., 1982. La curiosità: il suo posto in un museo. In: Basso Peressut L., (ed.), *Stanze della meraviglia*. 1997. Clueb Ed., Bologna, 6 pp.

BOLLO A., 2008. *I pubblici dei musei*. FrancoAngeli, Milano, pp. 41-42.

CAMBI F., GATTINI F., 2007. *La scienza nella scuola e nel museo*. Armando Editore, Roma, 46 pp.

MERZAGORA M., RODARI P., 2007. *La scienza in mostra*. Mondadori, Milano, pp.109-114.