

Indagine di verifica e valutazione all'interno del museo di storia naturale di Milano, correlata da osservazioni delle proposte educative attive all'interno dello stesso e rivolte al pubblico scolastico di ogni ordine e grado.

Autore

Raffella Romanò

raffa.romano@fastwebnet.it

Master in Servizi educativi per il patrimonio artistico, dei musei storici e di arti visive – XV^a edizione - A.A. 2017-2018, Università Cattolica Milano.

Sezione progetti

Sede del tirocinio: Associazione Didattica Museale responsabile del Dipartimento dei Servizi Educativi del Museo Civico di Storia Naturale di Milano.

Tutor museale: Dott.ssa Maura Montagna, membro dell'associazione ADM; maura.adm@gmail.com

Il progetto mira all'azione valutativa relativa all'efficacia delle proposte educative rivolte da ADM al pubblico scolastico presso il Museo Civico di Storia Naturale di Milano.

SCHEDA DI PROGETTO

Titolo del progetto

Indagine di verifica e valutazione all'interno del museo di storia naturale di Milano, correlata da osservazioni delle proposte educative attive all'interno dello stesso e rivolte al pubblico scolastico di ogni ordine e grado

Breve presentazione del contenuto del progetto (sintesi)

L'obiettivo della ricerca è stata la valutazione dell'efficacia delle proposte educative realizzate da ADM (responsabile del Dipartimento dei Servizi Educativi del Museo Civico di Storia Naturale di Milano) rivolte ad un pubblico scolastico e il livello di soddisfazione dei visitatori in questione.

Il metodo scelto è stato quello di un'inchiesta strutturata sotto forma di questionari rivolti alle insegnanti che hanno accompagnato gli alunni nei percorsi di visita e/o laboratorio durante l'anno scolastico 2017/2018.

Si è svolta una indagine mediante raccolta di dati quantitativi e qualitativi che hanno preso in esame la soddisfazione sotto più aspetti:

- comunicazione
- organizzazione
- contenuti

Elaborazione dei dati raccolti e individuazione dei punti di forza e punti di debolezza dell'attività.

Lo studio della valutazione delle proposte educative all'interno del Museo di Storia Naturale di Milano ha richiesto una raccolta di dati sia quantitativi che qualitativi.

La metodologia di raccolta di alcune informazioni, compatibile con le risorse economiche e professionali disponibili, si è concentrata sulla semplice osservazione dei singoli progetti attraverso relazioni sul campo delle visite e dei laboratori e relativa documentazione fotografica.

Gli attori coinvolti

- ADM - Associazione Didattica Museale responsabile del Dipartimento dei Servizi Educativi del Museo Civico di Storia Naturale di Milano
- Guide ed educatori museali che collaborano con ADM
- Scuole di diverso ordine e grado, dalla scuola dell'infanzia alla Scuola Secondaria di secondo grado
- Personale del Museo addetto all'accoglienza e guardia sala
- Stagista del "Master Servizi Educativi, per il Patrimonio Artistico, dei Musei Storici e di arti visive"

Ente promotore del progetto

ADM - Associazione Didattica Museale responsabile del Dipartimento dei Servizi Educativi del Museo Civico di Storia Naturale di Milano

I destinatari

ADM - Associazione Didattica Museale responsabile del Dipartimento dei Servizi Educativi del Museo Civico di Storia Naturale di Milano

Gli operatori – Équipe di progetto

Maura Montagna membro dell'associazione ADM, tutor dello stage che si è occupato del progetto in esame.

Raffaella Romanò stagista del Master "Master Servizi Educativi, per il Patrimonio Artistico, dei Musei Storici e di arti visive" presso ADM.

La formazione

- Studio di materiale fornito dall'ente di riferimento:
 - questionari di valutazione utilizzati in esperienze precedenti;
 - questionari di valutazione e linee guida per le attività museali del Museo Guggenheim di New York.

- Incontri di verifica e confronto con Maura Montagna.
- Incontri di verifica e confronto con la prof.ssa Silvia Mascheroni e altre colleghe del “Master Servizi Educativi, per il Patrimonio Artistico, dei Musei Storici e di arti visive” che hanno sviluppato durante lo stage l’argomento di verifica e valutazione dei pubblici.
- Consultazione di pubblicazioni aventi come tema l’indagine di verifica e valutazione all’interno dei musei, i pubblici e l’evoluzione del Museo scientifico.
- Studio dell’uso dello strumento Google Form (or *Google Module*) un programma utilizzato per creare sondaggi o quiz online e inviarli ad altre persone.
Grazie a questo programma è stato possibile gestire un Form costituito da domande multiple create da noi. Il sondaggio è stato analizzato direttamente nel browser web, senza utilizzare un software dedicato.
- Osservazione delle proposte formative dedicate alle scuole già attive all’interno del Museo.
- Partecipazione al corso di formazione “Be Sapiens”.
Il corso è rivolto agli insegnanti delle scuole primarie e secondarie di primo grado e ha lo scopo di fornire basi scientifiche e strumenti didattici riguardanti l’evoluzione umana e la paleoantropologia.
- Incontro con Il dott. Federico Pezzotta, conservatore della sezione di mineralogia del Museo di Storia Naturale di Milano.

Gli obiettivi

In questa fase storica del Museo l’associazione ADM, responsabile del Dipartimento dei Servizi Educativi del Museo Civico di Storia Naturale di Milano, e il curatore della sezione di Mineralogia, indipendentemente tra loro, hanno colto l’urgenza ad un cambiamento.

Si stanno apportando modifiche sostanziali nella raccolta e nell’allestimento dei campioni e parallelamente si auspica un miglioramento nell’organizzazione e nella logistica, tutto questo salvaguardando la missione dell’istituzione custode e testimone della conoscenza scientifica.

Questa indagine si integra all’interno di una sempre maggiore presa di coscienza della missione pubblica del Museo da parte di ADM.

Si è sentita l’esigenza di realizzare strumenti in grado di valutare la *customer satisfaction*, mezzi per stimare in modo quantitativo l’adeguatezza del prodotto/servizio offerto rispetto ai desiderata del pubblico.

Si sono raccolte informazioni per comprendere le relazioni che si instaurano tra il museo e i suoi visitatori al fine di avere uno strumento di supporto ad una programmazione museale strategica, una programmazione condizionata dall’ascolto del pubblico.

Lo scopo finale è stato quello di individuare e progettare possibili percorsi sulla base dell’elaborazione dati dei questionari.

In fase di progettazione dei questionari si era presunta, per poi essere confermata, la richiesta di rinnovamento anche da parte del pubblico.

Alla luce di ciò, ad integrazione dei dati quantitativi, si è valutato utile completare il nostro studio con la raccolta di dati qualitativi, osservazioni dei singoli progetti in essere al museo rivolti ad un pubblico scolastico e realizzare una documentazione fotografica.

Da quando, per quanto

- Durata dello stage 08 marzo 2018 - 15 luglio 2018.
- Osservazioni fatte da venerdì 09 marzo 2018 a giovedì 31 giugno 2018
- 08 aprile 2018: inizio traduzione e studio dei questionari di valutazione e linee guida per le attività museali del Museo Guggenheim di New York.
- Studio dei questionari utilizzati da ADM in occasione di altri studi di valutazione e verifica dei pubblici.
- Consultazione dei libri elencati inerenti il tema della valutazione.
- 10 maggio 2018 Inizio elaborazione questionari breve.
- 27 maggio 2018: messa a punto del questionario “Modulo di valutazione per l’insegnante” da somministrare al termine della visita al Museo e/o laboratorio al Paleolab o Biolab.
- Somministrazione del suddetto questionario dall’ 08 maggio 2018 al 31 maggio 2018.

- 30 aprile 2018: realizzazione della prima bozza del questionario dettagliato da inviare alle insegnanti che hanno prenotato la visita o/e un laboratorio presso il Museo nell'anno scolastico 2017/2018.
- 15 maggio 2018: seconda versione del questionario in esame.
- 29 maggio 2018: ultima revisione e spedizione di "Questionario di valutazione attività al Museo di Storia Naturale di Milano A.S. 2017/18.
- 25 giugno 2018: incontro con Il dott. Federico Pezzotta, conservatore della sezione di mineralogia del Museo di Storia Naturale di Milano.
- Termine ultimo per la raccolta dei questionari venerdì 29 giugno 2018.

Come si articola – Le fasi di lavoro

Durante i primi incontri con la dott.ssa Montagna ho espresso il mio desiderio di approfondire la mia conoscenza riguardo i percorsi proposti dall'associazione ADM avente tema geologico.

Ho iniziato a seguire i laboratori di paleontologia, mineralogia, e le lezioni tematiche sui vulcani e terremoti. Mi sono resa conto che fosse necessario sviluppare un metodo di analisi che permettesse una ripetibilità nella "registrazione" delle osservazioni. Realizzare uno schema mentale, una sequenza di considerazioni da valutare e annotare in occasione di ogni progetto in esame. Questo per permettere di confrontare tra loro l'efficacia dei progetti e focalizzare l'osservazione su aspetti ritenuti fondamentali. Questo modello è stato molto utile nel momento in cui si è deciso di espandere la ricerca anche per gli altri progetti avente temi differenti.

Per la parte del progetto attinente l'indagine di verifica e valutazione fondamentale è stata la fase di pre-progettazione attuata mediante lo studio di questionari realizzati da altri Musei o adottati da ADM per indagare il grado di soddisfazione dei pubblici in occasione di altri eventi.

A scadenza settimanale io e la mia tutor di Stage, Maura Montagna, ci siamo incontrate per concordare gli obiettivi di ricerca e gli ambiti da indagare.

Si è deciso di creare due questionari di cui è stato necessario realizzare diverse versioni che soddisfacessero la finalità dell'indagine e che fossero formulate compatibilmente con i requisiti richiesti per l'utilizzo dello strumento di raccolta ed elaborazione dati, *Google Module*.

Il primo questionario è stato somministrato alle insegnanti al termine dell'esperienza vissuta al Museo e/o ai laboratori di Biolab e Paleolab, è stato realizzato sotto forma di brevi domande chiuse che hanno preso in esame la soddisfazione dell'esperienza museale dal punto di vista dei contenuti e dell'intrattenimento.

È stato lasciato uno spazio a disposizione di eventuali suggerimenti e osservazioni.

Si sono raccolte 192 risposte che sono state inserite manualmente all'interno dello strumento di elaborazione *Google Module*.

<https://goo.gl/forms/smn4T3pSD20KiZzo1>

Il secondo questionario è stato inviato via mail a tutte le insegnanti che hanno prenotato una visita e/o un laboratorio durante l'anno scolastico 2017/2018.

La prima parte è stata strutturata in modo tale da censire il comune di provenienza, la data in cui si è svolta l'esperienza ed il grado di scolarità della classe coinvolta.

Si è inoltre richiesto il titolo del progetto a cui si ha partecipato. Nella seconda parte di questo elaborato si è adottato un approccio esplorativo volto ad analizzare le diverse fasi dell'esperienza di visita:

- preparazione alla visita;
- visita guidata al museo;
- Paleolab (laboratorio didattico di paleontologia e mineralogia);
- Biolab ("science center" dove è possibile sperimentare i fenomeni del mondo dei viventi e le dinamiche dell'ambiente terrestre).

Per indagare questi aspetti si sono formulate domande chiuse.

A conclusione del modulo sono state rivolte delle domande aperte al fine di raccogliere riflessioni e suggerimenti dalle insegnanti.

Nella banca dati di ADM erano inseriti 384 indirizzi.

Grazie all'utilizzo del sistema di elaborazione Google Module i dati inseriti dagli utenti sono stati raccolti in un foglio di calcolo e ordinati automaticamente da Google Drive. Si sono raccolte 51 risposte.

https://docs.google.com/forms/d/18_h2b505iK8XnYoCByuEyoTFzu-keSZ1g2VmcPUKY7A/edit

Gli ambiti – Le aree disciplinari

La valutazione consiste nella raccolta di informazioni e dati utili a misurare il valore e la qualità del lavoro svolto. Nel nostro caso sono stati oggetto di esame i progetti di educazione museale rivolta ad un pubblico scolastico, di ogni ordine e grado, attivi all'interno del Museo di Storia Naturale di Milano e gestiti dall'Associazione ADM.

La restituzione dell'analisi è stata eseguita utilizzando la "Statistica Descrittiva" disciplina avente lo scopo di sintetizzare i dati attraverso i suoi strumenti grafici (diagrammi a barre, a torta, istogrammi).

Le strategie e gli strumenti

In fase di pianificazione dello studio di valutazione si è deciso di avvalersi dello strumento Google Form (or *Google Module*) un programma utilizzato per creare sondaggi online, inviarli ad altre persone e eseguirne l'elaborazione.

Grazie a questo programma è stato possibile gestire un Form costituito da domande multiple create da noi. Il sondaggio è stato analizzato direttamente nel browser web, senza utilizzare un software dedicato.

Il "Modulo di valutazione per l'insegnante" è stato creato all'interno di esso.

Poiché nella struttura museale non si ha la possibilità di offrire l'accesso ad un PC on line e la volontà era quella di raccogliere dati che rispecchiassero le sensazioni e la valutazione dell'esperienza immediatamente al termine di essa, si è scelta la strategia di stampare il questionario in forma cartacea.

Al momento della conferma della presenza della classe al desk informazioni, posto al piano terreno del Museo di Scienze Naturali, il rappresentante dell'associazione ADM consegnava una copia del modulo ad ogni insegnante che accompagnava la classe. Veniva chiesto gentilmente di compilarlo e venivano fornite le indicazioni per la loro raccolta.

In corrispondenza di ogni "sito" in cui si svolgono le attività educative (Museo, Paleolab e Biolab) ho posto un'urna di raccolta. Con la periodicità di circa 2 giorni venivano svuotate le urne e registrate in modo rigoroso i contenuti dei questionari all'interno del programma in uso.

Tutti i collaboratori dell'associazione sono stati avvisati tramite mail del progetto in oggetto in modo tale da poter dare indicazioni coerenti con la raccolta nel caso venissero richieste dalle insegnanti.

In tutto sono stati raccolti 192 questionari compilati.

Per il modulo "Questionario di valutazione attività al Museo di Storia Naturale di Milano A.S. 2017/18" mi è stato fornito dalla segreteria dell'associazione l'elenco delle mail a cui inviare il modulo. Tale invio è stato effettuato in concomitanza con la richiesta di consenso al trattamento dei dati personali.

Anche in questo caso è stato usato come strumento di creazione, raccolta ed elaborazione dati la piattaforma Google Module.

Lo studio di verifica si avvalsa anche di raccolta di informazioni mediante relazioni sul campo delle visite e dei laboratori. In occasione di ogni osservazione si è ritenuto indispensabile trascrivere il nome del percorso o laboratorio, la classe, l'ordine ed il grado che ha seguito il progetto.

Si è poi riportato l'atteggiamento tenuto dagli educatori museali, dalle insegnanti e dagli studenti durante i diversi momenti dell'esperienza: accoglienza, visita e/o laboratorio, il saluto finale. Si sono annotati i contenuti veicolati alla classe per poterli confrontare con le tracce di riferimento rilasciate alle guide per verificarne la corrispondenza.

È stato realizzato un archivio fotografico delle attività che illustra il lavoro svolto e le relazioni delle persone.

La documentazione

- Messaggio inviato dalla dottoressa Maura Montagna alle guide per informarle dell'inizio del mio lavoro di valutazione mediante somministrazione di questionari.
- Questionario breve somministrato alle insegnanti al termine dell'esperienza museale.
Modulo di valutazione per l'insegnante
Versione del 10 aprile 2018, versione definitiva del 27 aprile 2018
Elaborazione grafica restituita dal programma Google Module.
- Questionario dettagliato inviato via mail a tutte le insegnanti che hanno prenotato una visita e/o un laboratorio durante l'anno scolastico 2017/2018
Questionario dettagliato per le insegnanti

Versione del 30 aprile 2018, versione definitiva del 15 maggio 2018.

Elaborazione grafica restituita dal programma Google Module.

- Calendario delle osservazioni.
- Tracce dei percorsi fornite dall'associazione ADM.
- Verbale dell'incontro con il Dottor Pezzotta.
- Esempi di trascrizione di una visita guidata all'interno del museo e relativa documentazione fotografica.

La presentazione e la pubblicizzazione

Al termine del lavoro ho presentato, in sede di riunione con la dottoressa Montagna, i risultati dell'indagine.

Copia dei miei elaborati ed osservazioni sono state consegnate all'Associazione.

Le conclusioni dello studio non verranno pubblicati ma verranno conservati per un uso esclusivo di ADM.

Punti di forza individuabili

La dott.ssa Maura Montagna sin dal primo incontro, mi ha informato circa l'esigenza dell'associazione ADM di redigere un questionario da sottoporre alle scuole per individuare i punti di forza e i punti di debolezza dell'attività al Museo di Storia Naturale di Milano.

L'automonitoraggio e un'autovalutazione della propria offerta, rappresenta per ADM un ottimo strumento di supporto per stilare un'offerta mirata alle esigenze del contesto e vincente in sede di bando.

I questionari sono stati in grado di individuare le carenze più significative allo scopo di ottimizzare o predisporre dei programmi che portino ad un miglioramento della situazione rilevata.

Si è messa a punto una griglia di domande che potranno poi essere riproposte periodicamente per monitorare con continuità le attività. I metodi di somministrazione si sono rivelati di facile attuazione e compatibile con il normale svolgimento dei percorsi di visita e laboratoriali.

Google Form si è dimostrato un ottimo programma di supporto sia in fase di realizzazione dei questionari che di elaborazione dei dati.

Le osservazioni effettuate durante le visite guidate ed i laboratori hanno fornito l'opportunità di avere a disposizione ulteriori informazioni e dati per ricalibrare le proposte già esistenti e proporre un progetto che possa soddisfare le aspettative del pubblico, ragazzi che frequentano le scuole secondarie di primo e secondo grado.

Criticità individuabili

Periodo dell'indagine di valutazione non favorevole poiché svolta al termine dell'anno scolastico in sovrapposizione con altri impegni dei docenti.

La scelta di raccogliere i dati del questionario dettagliato nello stesso modulo in cui si chiedeva il permesso del consenso al trattamento dei dati personali ha innescato un ulteriore possibile motivo di riserbo da parte delle insegnanti nel rilasciare le loro opinioni.

Difficoltà ad individuare una figura che possa gestire nel futuro la continuità nella ricerca. Questo comporta l'impossibilità di svolgere la stessa indagine a distanza di tempo per poter valutare se si è stati in grado di mettere a frutto i suggerimenti raccolti e garantire un'utilità del lavoro svolto. L'attivazione di un'applicazione di messaggistica istantanea, WhatsApp, potrebbe essere uno strumento di grande aiuto per raccogliere in diretta le lamentele e monitorare le criticità dell'offerta nel modo più semplice possibile.

Si dovrà comunque garantire la risoluzione dei reclami a breve termine altrimenti l'intervento risulterà fine a se stesso e potrebbe essere fonte di diffidenza nei confronti dell'Istituzione museale.

Purtroppo non esiste nessun tipo di volontà cooperativa da parte delle istituzioni, che operano con diverse competenze, all'interno del Museo.

Questa mancanza di comunicazione impedisce di poter programmare interventi in sinergia che abbiano la finalità di migliorare i servizi e che valorizzino l'immagine del Museo, adattandosi agli standard di offerta degli altri Musei di importanza nazionale ed internazionale.

Per alcuni percorsi di visita o laboratori non è stato possibile reperire la traccia originale a cui le guide si dovrebbero attenere. Questa carenza è stata riscontrata per tutti i laboratori con tema geologico che si

svolgono presso il Paleolab. Per tale motivo in fase di osservazione diretta ho ritenuto utile trascrivere con dettaglio i contenuti scientifici trasmessi dalle guide.

Non è stato possibile svolgere un focus group, da me richiesto, che sarebbe stato molto utile per rendere completo il lavoro di osservazione.

Elementi/aspetti da consolidare

È auspicabile che si consolidi un dialogo di collaborazione tra la direzione e l'Associazione ADM che congiuntamente dovrebbero esaminare le considerazioni espresse e apportare interventi mirati. Attivare delle verifiche periodiche del grado di soddisfazione del pubblico ripetendo l'indagine a scadenza annuale.

Consapevole delle limitate risorse finanziarie disponibile potrebbe essere utile attivare un'applicazione di messaggistica istantanea, WhatsApp, potrebbe essere uno strumento di grande aiuto per raccogliere in diretta le lamentele e monitorare le criticità dell'offerta nel modo più semplice possibile.

Un'altra azione congiunta che si può avviare è l'opportunità che il visitatore manifesti critiche e suggerimenti in un apposito registro o attraverso la compilazione di un modello prestampato raccolto in apposite urne. Attualmente mi è sembrato che la relazione Scuola-Museo sia data come scontata; in realtà questo riconoscimento reciproco di ruoli educativi non si danno una volta per tutte ma vanno pazientemente ricercate e costantemente ricostruite.

Purtroppo ho evidenziato un approccio molto legato ad una trasmissione di conoscenze da una fonte esperta a un destinatario disinformato dove le insegnanti non sono complici ma a loro volta pubblico passivo. Le insegnanti hanno ripetutamente espresso il loro desiderio di instaurare un rapporto di complicità, bisognose di un alleato educativo che non si debba sostituire alla didattica scolastica ma affiancarla, offrendo stimoli, competenze ed un patrimonio materiale e immateriale che la scuola non possiede.

È necessario consolidare il rapporto di collaborazione con l'Istituzione scolastica, coinvolgendola sin dalle fasi di progettazione; sarebbe utile organizzare incontri periodici tra insegnanti, educatori museali e altri operatori a scopo di verifica, al fine di impostare una continua calibrazione sia dei contenuti che degli strumenti di comunicazione.

Per tale motivo si auspica una periodica continuità del lavoro di osservazione, al fine di valutare le relazioni che si instaurano durante le visite e i laboratori.